

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Konsep Strategi

a. Pengertian Strategi

Secara etimologi strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “*strategos*” dengan kata lain *stratos* dan *ag*, *stratos* berarti “militer” dan *ag* artinya “memimpin”.¹ Pada awalnya kata strategi digunakan untuk kepentingan militer saja kemudian berkembang berbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen strategic dan lain sebagainya.²

Dalam kamus manajemen istilah strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling berhubungan dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik.³

Menurut Prof. Dr. A.M Kadarman. Strategi merupakan penentuan tujuan utama yang berjangka panjang dan sasaran dari suatu perusahaan atau organisasi, serta pemilihan cara-cara bertindak dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.⁴

Dari pengertian diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi pada dasarnya merupakan suatu perencanaan jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi.

¹Rachmat, *Menejemen Strategik*, (Bandung: “CV Pustaka Setia”, 2014), h. 2.

² Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Menejemen*, (Jakarta: “Indeks”, 2013), h. 61

³ B.N Mubun, *Kamus Manajemen* (Jakarta: “Pustaka Sinar Harian”, 2003), h. 340

⁴ A.M Kadarman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Prenhallindo, 2001), h.58

b. Faktor-Faktor Strategi

Suatu strategi harus efektif dan jelas karena ia mengarahkan organisasi kepada tujuannya. Untuk itu konsep suatu strategi memperhatikan faktor-faktor penetapan strategi diantaranya yaitu :

1) Lingkungan

Lingkungan tidak pernah berada pada kondisi tetap dan selalu berubah. Perubahan yang terjadi berpengaruh sangat luas kepada segala sendi kehidupan manusia. Sebagai individu masyarakat tidak hanya kepada cara berfikir tetapi juga tingkah laku, kebiasaan, kebutuhan dan pandangan hidup.

2) Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi yang meliputi segala sumber daya dan kebijakan organisasi yang ada.

3) Kepemimpinan

S. P Siagian memberikan definisi tentang kepemimpinan yakni “seorang pemimpin adalah orang tertinggi dalam mengambil keputusan”. Oleh karena itu setiap pemimpin dalam menilai perkembangan yang ada dalam lingkungan baik itu eksternal maupun internal berbeda.⁵

2. Konsep Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan secara etimologis dalam kamus besar bahasa indonesia mengandung arti yaitu : “ usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut

⁵ S. P. Siagian, *Menejemen Modern*, (Jakarta: Masagung, 1994), cet. ke-2, h. 9

David Dow dan Uttal sebagaimana yang dikutip oleh Desi Marlina, bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.⁶

Pelayanan juga dapat diartikan setiap tindakan membantu, menolong, memudahkan, menyenangkan dan bermanfaat bagi orang lain. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku

petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tidak langsung.⁷

b. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Praktikanya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik terhadap nasabah, sebagai berikut :

- 1) Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat artinya waktu pelayanan tidak perlu lama, jangan biarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Sedangkan cermat artinya jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.
- 2) Petugas bank harus mampu menguasai sistem dan prosedur pelayanan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu melayani dengan cepat.

⁶ Desi Marlina, *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller Dalam Meningkatkan kepuasan nasabah Pada BRI (Syariah) Metro*, (Jurnal: Institut Agama Islam Negeri Metro, 2018), h. 13

⁷ M. Nur Rianto Al-Arif. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.211-212

- 3) Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau permasalahan nasabah, sehingga mampu memberikan respon yang positif pada nasabah.
- 4) Menciptakan suasana yang baik antara pimpinan dan pegawai bank dengan nasabah terutama petugas customer service dan teller. Petugas bank harus mampu memberikan kenyamanan dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah.
- 5) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah serta memberikan kepercayaan kepada nasabah.
- 6) Penampilan petugas bank yang menarik hati (simpatik) dan menyenangkan, jangan membuat nasabah menjadi kecewa. Cara berpenampilan petugas bank dilihat oleh karyawan sebagai salah satu penilaian awal baik buruknya pelayanan suatu bank⁸.

Adanya pelayanan yang seperti diatas memberikan gambaran pelayanan pegawai yang baik dan mampu melayani nasabahnya dengan cepat dan benar, sehingga nasabah yang datang ke bank pun senang akan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut dan merasa puas dengan pelayanannya.

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam bidang/ jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, yang pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanan. Oleh

⁸Ibid, h. 222-223

karena itu, sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang baik.⁹

Berberapa strategi pelayanan yang sering digunakan dalam dunia perbankan yaitu diantaranya adalah :

1) *Reability* (Keandalan)

Yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

2) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan pegawai yang bertugas dalam menanggapi permintaan nasabah, selalu siap dan bersedia membantu kesulitan nasabah.

3) *Competence* (Kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.¹⁰

4) *Honesty* (Kejujuran)

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut.¹¹

⁹ Adi S. Widjojo dan Weman Suardy, *Analisis Strategi Pelayanan* , Jurnal Ilmiah Kesatuan, No. 02, Vol. 11, Oktober 2009, STIE Kesatuan, h. 1

¹⁰ Edy Sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusia*, (Rawamangun: Kencana, 2009), h. 202

¹¹ Bintoro, *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 93

5) *Sevice Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu perusahaan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.¹²

6) *Credibility* (Dapat dipercaya)

Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah.

Dari keenam strategi pelayanan tersebut merupakan strategi yang sering digunakan oleh suatu perbankan. Strategi tersebut dibentuk agar karyawan bank mampu memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah yang datang. Karyawan tersebut juga harus cepat tanggap, memiliki kompetensi yang baik untuk melayani nasabahnya, dapat dipercaya, dan jujur.

Jika hal ini berjalan dengan baik maka akan memudahkan suatu bank dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.

d. Pelayanan Dalam Prespektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam QS. Albaqarah/2:267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طِبَاعَاتِكُمْ مِمَّا آخَرَ جُنَاكُم مِّنَ الْأَرْصَادِ لَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهَا إِلَّا أَنْتُمْ مَصْرُوفٌ إِلَيْهِمْ أَفَلَا تَعْلَمُونَ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

¹² Rima Rahmayanty, *Menejemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 18

Terjemahnya :

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil-hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang burukburuk lalu kamu menafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.¹³
Selanjutnya Allah SWT berfirman dalam QS Ali Imran/ 3:159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ إِنَّتُمْ لَهُمْ لَوْ كُنتُمْ قَٰطِرًا عَلَٰی قُلُوبِكُمْ لَآتُفَضُّوا مِن حَوْلِكُمْ أَفَعَنَّا لَهُمْ بِطُغْيَانِهِمْ وَاسْتَعْفِفَ لَهُمْ شَاوِرَ هُمْفِيًّا
لَا مَرَّةً فَاِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَی اللَّهِ إِنَّهُ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadanya.”¹⁴

Tafsiran QS. Albaqarah/2:267 :

(Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah) maksudnya zakatkanlah (sebagian yang baik-baik) dari hasil usahamu berupa harta dan sebagian yang baik-baik dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu berupa biji-bijian dan buah-buahan dan janganlah kamu sengaja mengambil yang jelek atau yang buruk darinya maksudnya dari yang disebutkan itu. Lalu (kamu keluarkan untuk zakat) menjadi hal dari dhamir yang terdapat pada tayammamu (padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya) maksudnya yang jelek tadi. Seandainya ia menjadi hak yang harus diberikan kepadamu (kecuali dengan memejamkan mata terhadapnya). Artinya pura-pura tidak tahu atau tidak melihat kejelekannya. Maka bagaimana kamu berani

¹³Al - Qur'an surat Al-baqarah ayat 267, *Al-Quran dan Terjemahannya* Departemen Agama RI, Semarang, 1995, h. 67.

¹⁴Al - Qur'an surat Ali Imran ayat 159, *Al-Quran dan Terjemahannya* Departemen Agama RI, h. 103.

memberikan itu guna memenuhi hak Allah! (dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya) sehingga tidak memerlukan nafkahmu itu (lagi Maha Terpuji pada setiap kondisi dan situasi).¹⁵

Tafsiran QS. Ali Imran/3:159 :

Maka dengan rahmat Allah dari Allah kepadamu dan kepada para sahabatmu (wahai nabi), Allah melimpahkan karunianya padamu, sehingga kamu menjadi seorang yang lembut terhadap mereka. Seandainya kamu orang yang berperilaku buruk, dan berhati keras, pastilah akan menjauh sahabat-sahabatmu dari sekelilingmu. Maka janganlah kamu hukum mereka atas tindakan yang muncul dari mereka pada perang Uhud. Dan mintakanlah kepada Allah (wahai nabi), supaya mengampuni mereka. Dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam perkara-perkara yang kamu membutuhkan adanya musyawarah kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad untuk menjalankan satu urusan dari urusan-urusan, (setelah bermusyawarah), maka jalankanlah dengan bergantung kepada Allah semata. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepadanya.¹⁶

Kedua ayat di atas menjelaskan bahwa jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus bersikap lemah lembut, baik dan sopan maka pelanggan akan merasa puas, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan merasa tidak senang dan menyebabkan pelanggan akan berpindah ke perusahaan lain.

¹⁵Tafsir Abdullah bin Abbas, diakses 29 Maret 2021 pukul : 20.01

¹⁶Tafsir Ismail bin Umar Al-Quraisyi bin Katsir Al-Bashri Ad-Dimasyqi, Imaduddin Abu Al-Fida Al-Hafizh Al-Muhaddits Asy-Syafi'I, diakses tanggal 29 Maret 2021 pukul 22.16

Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal, yaitu :

1. Siddiq (Jujur)

Sifat wajib yang dimiliki oleh Rasul yang pertama adalah As-Siddiq yang berarti selalu benar atau jujur. Jujur yaitu tidak pernah berdusta dalam melakukan segala kegiatan transaksi.

2. Amanah

Amanah artinya dapat dipercaya. Mereka dapat dipercaya untuk menyampaikan seluruh pesan yang diperintahkan oleh Allah, tanpa ditambah atau dikurangi. Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan kewajiban.

3. Tabligh (Kesopanan dan keramahan)

Tabligh artinya menyampaikan wahyu. Seorang rasul adalah penyampai wahyu Allah kepada manusia. Sekalipun untuk menyampaikannya sangat pahit, bahkan mendapat rintangan berat. Dan tabligh memiliki arti lain yaitu komunikatif dan argumentatif. Orang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat.

4. Fatanah

Fatanah artinya cerdas. Dengan kecerdasannya mereka dapat memberikan keterangan secara benar sehingga manusia dapat mengerti dan memahami hal yang diajarkan.¹⁷

3. Keluhan Nasabah

Keluhan merupakan pernyataan sikap tidak memuaskan atas kinerja produk barang atau jasa yang digunakan. Keluhan nasabah harus dilihat sebagai suatu

¹⁷Hermawan Kartajaya dan M. Syakir Sula, Syariah Marketing , (Bandung: Mizan ,2006), h.132

masukannya bagi organisasi atau perusahaan dan memberikan peluang bagi perbaikan produk barang atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah.¹⁸

Ketika pelanggan memiliki masalah atau bahkan kecewa, maka suatu perusahaan dengan cepat menunjukkan jati dirinya. Perbaikan pelayanan juga bisa ditangani dengan sangat baik ketika dilihat sebagai satu kesempatan bukan sebagai sesuatu pilihan yang sulit. Keluhan menyebabkan tiap perusahaan saling berkompetisi untuk bersaing dalam mendapatkan nasabah dan merupakan kesempatan untuk memperkuat hubungan.

Keluhan pelayanan sebagai ekspresi perasaan ketidakpuasan nasabah terhadap standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan

aparat pelayanan yang berpengaruh kepada nasabah. Keluhan dibedakan menjadi dua tipe yaitu :¹⁹

- 1) *Instrumental complain*, yaitu keluhan yang disampaikan dengan tujuan diinginkan oleh nasabah. Seperti halnya mengantri yang cukup panjang di suatu bank dengan kondisi ruangan yang tidak leluasa, lalu pihak bank menjadikan hal tersebut sebagai masukan untuk membuat ruang dengan ukuran lebih besar dari sebelumnya.
- 2) *Non-instrumental complain*, keluhan yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan akan berubah. *Instrumental complain* yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukan pada pihak yang menimbulkan masalah merupakan bagian dari *non-instrumental complain*. Seperti salah satu nasabah mengeluh terhadap pelayanan *customer service* yang kurang memuaskan, dan menceritakannya kepada orang lain.

¹⁸ Lupiyoadi, Rambat.. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), Edisi 3, h.247,

¹⁹ Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), h.315

Keluhan dari nasabah inilah yang harus ditindak lanjuti oleh *public relations* dalam aktivitas *customer relations*. Terjadinya suatu keluhan bukanlah tanpa sebuah alasan, ada beberapa hal yang menyebabkan terjadinya keluhan, yaitu:²⁰

- a) Pelayanan yang diharapkan dari kita tidak seperti yang mereka harapkan.
- b) Mereka diacuhkan, misalnya dibiarkan menunggu tanpa penjelasan
- c) Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu mereka

Adanya keluhan tentu saja perusahaan akan lebih dengan sungguh-sungguh dalam memperbaiki, mempertahankan, dan meningkatkan kualitas produk/jasa agar nasabah merasa puas dan loyalitas nasabah akan terbentuk. Jika adanya keluhan, tentu perusahaan harus mengambil tindakan dengan cepat dan tepat. Menyelesaikan keluhan adalah kesempatan kedua perusahaan untuk memperbaiki hubungan antara nasabah dan perusahaan. Terdapat empat aspek dalam penanganan keluhan nasabah, yaitu:²¹

(1) Empati terhadap nasabah yang marah

Menghadapi nasabah yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, bila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah sulit. Oleh karena itu perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan nasabah dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh nasabah tersebut.

(2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak

²⁰ Majid, Abdul, *Perencanaan Pembelajaran*. (Bandung: PT Remaja Rosda, 2009), h.216

²¹ Ibid, h.210

dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan

cepat, maka ada kemungkinan nasabah tersebut menjadi puas dan besar kemungkinan nasabah tersebut akan menjadi nasabah yang setia.

(3) kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan

Perusahaan harus memperhatikan tiap nasabah yang menyampaikan keluhan yang ada. Nasabah yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (*recovery*)

(4) Kemudahan nasabah dalam menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi nasabah untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya. Keluhan adalah alat bagi nasabah untuk meraih kepuasan dari perusahaan, sedangkan keluhan bagi staf khususnya sebagai pelajaran dalam mengasah kemampuan atau skill lebih baik lagi untuk mengendalikan rasa amarah nasabah yang komplain menjadi sebuah kepuasan dan kelayakan nasabah terhadap perusahaan. Penanganan keluhan secara efektif memberikan kesempatan untuk merubah seorang nasabah yang kurang puas atas pelayanan suatu produk/jasa perusahaan untuk menjadi puas atau menjadi pelanggan setia.

Pernyataan di atas menyatakan bahwa tidak selamanya keluhan nasabah menjadi sebuah beban bagi perusahaan.

Keluhan menjadi salah satu masukan untuk menjadikan perusahaan lebih baik lagi, karena dari keluhan bisa memperbaiki hubungan

perusahaan dengan nasabah. Sehingga, untuk selanjutnya perusahaan akan meningkatkan kualitas pelayanannya.

4. Bank Syariah

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), *universalisme* (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram. Selain itu, UU Perbankan Syariah juga mengamanahkan bank syariah untuk menjalankan fungsi sosial dengan menjalankan fungsi seperti lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi wakaf (*wakif*).²²

Perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional, namun Bank Syariah menggunakan beberapa skema yang bersesuaian dengan syariah Islam, sehingga memiliki beberapa perbedaan didalam kegiatannya : Berpedoman kepada prinsip Syariah, Penyaluran dana usaha yang halal dan menguntungkan, menggunakan prinsip akad, Keuntungan dihitung berdasarkan sistem bagi hasil, Terjalin hubungan yang baik sebagai mitra usaha.

B. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu merupakan referensi bagi peneliti untuk melakukan penelitian ini. Sebagai perbandingan untuk penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu, antara lain sebagai berikut:

²² <https://www.ojk.go.id/id> diakses tanggal 31 Oktober 2021 pukul 11.00

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Strategi komunikasi customer service dalam melayani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah KCP Karya Kota Medan	Membahas mengenai strategi dalam menangani keluhan nasabah, menggunakan metode penelitian kualitatif. Kajian ini melibatkan pegawai sebagai sumber informasi.	Pada penelitian ini membahas mengenai strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan
2	Strategi customer service dalam meningkatkan pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO)	Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara dan observasi	Pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti menjelaskan tentang strategi yang digunakan dalam Customer Service. Objek penelitian ini juga berbeda dengan penelitian sebelumnya

			yaitu pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan
3	Strategi pelayanan Customer Service Teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah	Penelitian ini membahas mengenai strategi pelayanan dengan metode kualitatif	Pada penelitian sebelumnya hanya membahas strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah sedangkan penelitian ini membahas tentang strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah yang terjadi pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Adapun perbedaan penelitian dengan ketiga kajian di atas terdapat pada objek penelitian, yaitu pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan. Perbedaan selanjutnya yaitu terdapat pada keluhan nasabah seperti lupa pin ATM, ATM tertelan, ATM hilang, buku tabungan hilang, pembelian pulsa tidak berhasil, salah transfer, saldo berkurang, dan pengembalian uang terdebit serta strategi yang digunakan dalam menangani keluhan tersebut.