

PERANAN *CUSTOMER SERVICE*
DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN BPD CARD
(Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)



TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Diploma Tiga**

Oleh:

ERVINA NINGRUM

NIM: 132503050

**PROGAM STUDI (D3) PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN WALISONGO SEMARANG**

2016

Choirul Huda, M.Ag

Perum Bukit Bringin Asri D-20 Rt/Rw 02/XVI

Tambakaji Ngaiyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks

Hai : Naskah TA (Tugas Akhir)

a.n. Sdri. Ervina Ningrum

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirimkan naskah TA (Tugas Akhir) saudara :

Nama : Ervina Ningrum

Nomor Induk : 132503050

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul TA : **PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MANAJEMEN KOMPLAIN BPD CARD (Studi
Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang
Barat)**

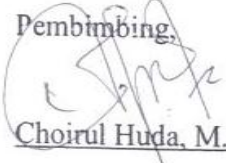
Dengan ini saya mohon kiranya TA (Tugas Akhir) saudara tersebut dapat segera diujikan .

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 17 Mei 2016

Pembimbing,


Choirul Huda, M.Ag

NIP. 19760109 200501 1 002



PENGESAHAN

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Pada:

Tugas Akhir Saudari : Ervina Ningrum
NIM : 132503050
Judul : **PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM
MANAJEMEN KOMPLAIN BPD CARD (Studi
Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang
Barat)**

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal:

9 Juni 2016

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (D3) dalam Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah tahun akademik 2015/2016.

Semarang, 9 Juni 2016

Dewan Penguji,

Penguji I

Dra. Hj. Nur Huda, M. Ag
NIP. 19690830 199403 2 003

Penguji II

Prof. Dr. Hj. Siti Mujibatun, M. Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

Penguji III

Dr. Ali Murtadho, M. Ag
NIP. 19710830 199803 1 003



Penguji IV

H. Johan Arifin, S. Ag., M.M
NIP. 19710908 200212 1 001

Pembimbing

Choirul Huda, M. Ag
NIP. 19760109 200501 1 002

MOTTO

مَنْ جَاءَ بِالْحَسَنَةِ فَلَهُ عَشْرُ مِثَالِهَا ^ط وَمَنْ جَاءَ بِالسَّيِّئَةِ فَلَا تُجْزَىٰ إِلَّا مِثْلَهَا وَهُمْ

لَا يُظْلَمُونَ ﴿١٦﴾

“Barangsiapa membawa amal yang baik, Maka baginya (pahala) sepuluh kali lipat amalnya; dan barangsiapa yang membawa perbuatan jahat Maka dia tidak diberi pembalasan melainkan seimbang dengan kejahatannya, sedang mereka sedikitpun tidak dianiaya (dirugikan).”

(QS Al An'am ayat 160)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Sukirno, Ibu Supriyati tercinta yang senantiasa berusaha dengan keras, mendo'akan setiap langkah yang penulis tempuh, serta menjadi inspirasi bagi penulis untuk melakukan sesuatu dengan kemampuan yang maksimal. Semoga Allah Ta'ala senantiasa mencurahkan ridho, inayah, kebahagiaan serta memberikan kesehatan kepada beliau.
2. Kakak-kakakku, Teguh Ardianto dan Sustanti Ningrum, kakak-kakak iparku Mas Rizal dan Mbak Herni, dan keponakan-keponakanku Farrel, Rara, Thania dan Lefka yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tiada henti agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan waktu yang singkat.
3. Sahabat-sahabatku tercinta dari awal penulis di UIN Walisongo, Nur, Nisa, Afifah. Terimakasih atas waktu yang begitu singkat ini menghabiskan waktu belajar dan bercanda bersama.
4. Sahabat-sahabatku PBSB yang berjuang bersama, yang penulis anggap sebagai keluarga, meskipun tidak ada ikatan darah yang mengalir. Serta teman-teman yang menyertai perjuangan UIN Walisongo. Serta teman-temanku seperjuangan PBSA, PBSC dan PBSB. Terimakasih atas keceriaan kalian, kebersamaan kalian.
5. Teman-teman Kos Biru Muda, Mbak Semi, Mbak Ninik, Mbak Zum, Mbak Linda, Hesty, Risma, Nely, Faiz, Dek Ira. Terimakasih telah mengisi dan mewarnai hari-hari ku di kos selama masa perkuliahan.
6. Seluruh pihak yang telah banyak membantu hingga tidak dapat disebut satu per satu.

Terimakasih atas segalanya.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang telah pernah di tulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang di jadikan bahan rujukan.

Semarang, 26 Mei 2016

Deklator,



Ervina Ningrum

ABSTRAK

Salah satu fasilitas yang diberikan dari beberapa produk Bank Jateng Syariah adalah BPD Card, yaitu kartu yang diterbitkan Bank Jateng sebagai sarana yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai milik di ATM Bank Jateng maupun ATM lain yang telah bekerjasama. BPD Card ini bisa nasabah miliki apabila nasabah Bank Jateng Syariah membuka tabungan iB Bima ataupun iB Amanah. Dalam pemakaiannya, terkadang BPD Card ini mengalami masalah jaringan yang akhirnya berimbas pada kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah. Nasabah yang mengalami kegagalan transaksi terkadang saldo di rekeningnya juga ikut terdebit pada saat kegagalan transaksi penarikan ataupun transfer. Nasabah yang saldo rekeningnya terdebit tentu akan melakukan pengaduan keluhan / komplain terhadap Bank. Pengaduan ini tentunya pertama kali akan dituangkan kepada petugas *Customer Service* baik secara langsung ataupun melalui telepon. Dalam hal menangani keluhan dari nasabah inilah *Customer Service* menjadi salah satu petugas yang berperan penting dalam penyelesaian keluhan dari nasabah. Permasalahan yang diangkat dalam Tugas Akhir ini adalah bagaimana peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain BPD Card dan apa implikasi dari manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

Jenis metode penelitian yang digunakan dalam Tugas Akhir ini adalah metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi terhadap keterangan dan penjelasan yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer Service* memegang peranan penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena *Customer Service* menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut (Card Center). *Customer Service* juga berperan penting dalam mengelola emosi nasabah yang mengajukan klaim agar nasabah tersebut nantinya bisa tetap loyal kepada Bank Jateng Syariah. Sedangkan implikasi dari manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah serta citra Bank Jateng Syariah yang tetap positif di mata nasabah dan masyarakat.

Kata Kunci : *Customer Service*, Manajemen Komplain, BPD Card.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillahil'alamiin, berkat usaha keras yang tidak terlepas dari rahmat, taufiq, hidayah dan inayah Allah SWT, penulis mampu menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini yang berjudul **Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)**. Satu kebahagiaan tersendiri penulis bisa menyelesaikan TA ini, meskipun sesungguhnya masih banyak dijumpai kekurangan. Shalawat serta salam semoga tercurah kepangkuan beliau junjungan Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa umat Islam kearah kebaikan, peradaban, dan kemajuan sehingga kita dapat hidup dalam konteks beradap dan modern.

Rasa syukur tidak ada hentinya penulis tujukan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan Syari'ah. Meskipun banyak cobaan dan rintangan yang dihadapi, namun semua itu berkat dukungan dari pihak-pihak yang selalu memberikan semangat hingga penulisan TA ini dapat selesai. Oleh karena itu, penulis sampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag. MM. selaku ketua jurusan D3 Perbankan Syari'ah UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Choirul Huda, M.Ag selaku dosen pembimbing yang tulus memberikan arahan, petunjuk, dan bimbingan kepada penulis dalam melaksanakan penyusunan Tugas Akhir ini.

5. Bapak dan ibu dosen pengajar program D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang, telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
6. Bapak Ustad Bambang Yulianto selaku Kepala Cabang Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat beserta staffnya yang telah bersedia meluangkan waktunya dalam pelaksanaan praktik kerja lapangan.
7. Seluruh karyawan Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat yang telah mendidik penulis bagaimana cara operasional Bank Syariah dengan sabar selama magang.
8. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam pelaksanaan dan penyusunan Tugas akhir ini, tidak ada yang dapat penulis sampaikan kecuali ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan.

Ridho Allah SWT semoga tercurahkan atas semua dukungan dan bantuan semua pihak menjadi amal shalih dan mendapatkan balasan dari Allah Ta'ala. Dan semoga TA ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Amin Ya Robbal'Alaimiin...

Semarang, 26 Mei 2015

Penulis,

Ervina Ningrum

NIM. 132503050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vii
HALAMAN ABSTRAK.....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Metodologi Penelitian.....	10
F. Sistematika Penulisan.	13
BAB II : PEMBAHASAN UMUM TENTANG <i>CUSTOMER SERVICE</i> DAN MANAJEMEN KOMPLAIN	
A. Customer Service	
a. Pengertian Customer Service	14
b. Fungsi dan Tugas Customer Service	14
c. Peranan Customer Service	16
d. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik.....	17
e. Syarat / Kriteria Seorang <i>Customer Service</i>	19
f. Tahapan-Tahapan <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah	21
g. Pelayanan Nasabah yang ada di <i>Customer Service</i>	23
B. Manajemen Komplain	
a. Pengertian Manajemen	25
b. Fungsi Manajemen	27

c. Unsur-Unsur Manajemen.....	29
d. Pengertian Komplain	30
e. Macam-Macam Perilaku Komplain.....	31
f. Manajemen Komplain	32
g. Alasan Menghilangnya Nasabah.....	35
BAB III : GAMBARAN UMUM TENTANG BANK JATENG CAPEM SYARIAH SEMARANG BARAT	
A. Sejarah dan Perkembangan Bank Jateng.....	37
B. Visi dan Misi.....	40
C. Struktur Organisasi Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.....	40
D. Deskripsi Pengelolaan Tugas.....	41
E. Produk-Produk Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.....	43
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Peranan <i>Customer Service</i> dalam Manajemen Komplain.....	55
B. Implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh <i>Customer Service</i> Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.....	70
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	78
C. Penutup.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peristilahan hukum tentang perbankan dan bank telah dituangkan dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pengertian perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹

Menurut karakteristiknya, Lembaga Keuangan Bank dibedakan menjadi dua, yaitu Bank Syariah dan Bank Konvensional. Meskipun lembaga keuangan syariah dan lembaga keuangan konvensional memiliki banyak perbedaan, namun tidak menutup kemungkinan tentang persamaannya. Persamaan lembaga keuangan syariah dan konvensional meliputi: (1)Teknis penerimaan uang; (2)Mekanisme transfer; (3)Teknologi komputer yang digunakan; (4)Syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti KTP, NPWP, proposal, dsb.

Sedangkan perbedaan antara lembaga keuangan syariah dan konvensional meliputi: (1)Aspek akad (transaksi) dan legalitas; (2)Bisnis dan usaha yang dibiayai, terdapat saringan kehalalan, kemanfaatan, dan kemaslahatan.²

Sejarah perbankan syariah pertama kali adalah pendirian sebuah Bank di Mesir, yaitu didirikannya *Islamic Rural Bank* di Desa Mit Ghamr pada tahun 1963 di Kairo Mesir.

¹ Jundiani, "Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia", Malang: UIN Malang Press, 2009, h.111.

² Kwat Ismanto, "Manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga keuangan Syariah", Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009, h.99.

Perkembangan bank syariah secara internasional dimulai dengan adanya Sidang Menteri Luar Negeri yang diselenggarakan oleh Organisasi Konferensi Islam (OKI) di Karachi, Pakistan, Desember 1970. Mesir mengajukan sebuah proposal pendirian bank syariah internasional untuk perdagangan dan pembangunan (*International Islamic Bank for Trade and Development*), serta proposal pendirian Federasi Bank Islam (*Federation of Islamic Banks*). Isi dari proposal tersebut intinya adalah mengusulkan bahwa sistem keuangan berdasarkan bunga harus digantikan dengan suatu sistem kerjasama dengan skema bagi hasil atas keuntungan maupun kerugian. Setelah mendapatkan pembahasan dari delapan belas negara Islam, akhirnya proposal tersebut diterima. Sidang menyetujui rencana mendirikan Bank Islam Internasional dan Federasi Bank Islam. Baru pada tahun 1975 Sidang Menteri Keuangan OKI di Jeddah, menyetujui pendirian *Islamic Development Bank* (IDB) dengan modal awal 2 miliar dinar Islam atau ekuivalen 2 miliar SDR (*Special Drawing Right*). Semua anggota OKI menjadi anggota IDB.³

Sedangkan sejarah perkembangan Bank Syariah di Indonesia secara kelembagaan, bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI), kemudian baru menyusul bank-bank lain yang membuka jendela syariah (*Islamic Window*) dalam menjalankan kegiatan usahanya.⁴ Indonesia dalam kebijakan mengenai perbankan menganut *dual banking system*. *Dual banking system* maksudnya adalah terselenggaranya dua sistem perbankan (konvensional dan syariah secara berdampingan) yang pelaksanaannya diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga yang terjadi adalah bank syariah tidak berdiri sendiri (mandiri), sehingga dalam operasionalisasinya masih menginduk kepada bank konvensional.⁵

³ Abdul Ghofur Anshori, "*Perbankan Syariah di Indonesia*", Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009, h. 25-26.

⁴ *Ibid*, h. 31.

⁵ *Ibid*, h. 36.

Jadi melalui *Islamic Window* ini, bank-bank konvensional dapat memberikan jasa pembiayaan syariah kepada para nasabahnya melalui produk-produk yang bebas dari unsur riba (*usury*), *gharar* (*uncertainty*) dan *maisyir* (*speculative*) dengan terlebih dahulu membentuk Unit Usaha Syariah (UUS). UUS adalah unit kerja dikantor pusat bank umum konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang syariah dan atau unit syariah.⁶

Dalam sebuah perusahaan/organisasi, adanya sumber daya manusia yang ahli dan terampil tentu menjadi aspek yang sangat penting bagi perkembangan perusahaan itu sendiri.

Banyak pendekatan yang dianut mengenai pengelolaan SDM dalam perusahaan. Saat ini pendekatan terhadap SDM telah mengalami pergeseran. Semua manusia dalam perusahaan dianggap sebagai faktor produksi, unsur organisasi dengan konotasi negatif karena kebutuhannya menekankan kehadiran dan duduk di kantor akan tetapi kini manusia telah menjadi sumber daya dengan konotasi aktif dan dinamis. SDM akan mengalami pergeseran pengaruh dari perilaku ke logika interaksi yang lebih menekankan hasil kerja. Dahulu SDM hanya mengelola orang-orang dalam perusahaan, tetapi pada masa mendatang harus mampu mengelola orang-orang diluar perusahaan. SDM mempunyai motivasi untuk mendorong berbuat positif dan daya dorong negatif yang dapat menghambat perusahaan.⁷

Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian jasa sangat penting peranannya dalam menentukan jasa yang dihasilkan dan dalam menentukan persepsi pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi unsur penting dalam penawaran jasa. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pelayanannya, dimana perusahaan jasa dituntut lebih mengoptimalkan

⁶ *Ibid*, h. 31.

⁷ I Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, h. 6.

kualitas dari *Customer Service*. Bagi perusahaan jasa tentu saja cukup sulit untuk mendapatkan standart pelayanan yang sama di mata konsumen.

Tantangan bagi pihak manajemen jasa saat ini adalah bagaimana mengintegrasikan seluruh elemen yang ada dalam *Customer Service* agar sesuai dengan strategi dan operasi perusahaan yang telah ditetapkan. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Pelayanan nasabah atau *Customer Service* pada sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari.

Pada umumnya unit *Customer Service* tidak melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi *financial* yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan *Customer Service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.⁸

Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan kaitannya dengan produk-produk, maupun operasional bank ataupun nasabah yang mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *Customer Service*. Dan tentunya *Customer Service* pula yang akan mencoba untuk menangani dan *me-manage* keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Dari proses manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka

⁸Dyan Kusuma, 2010, "*Peranan Customer Service dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta*". Tugas Akhir. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan / ketidakpuasan pelayanan yang diberikan, dan nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak.⁹

Customer Service harus selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya, terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasi ataupun ingin menyampaikan keluhannya, dalam Al Qur'an juga diterangkan tentang berbaik hati kepada sesama yaitu dalam QS. Al Baqarah ayat 195 yang berbunyi:

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ

مُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya: “Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, Karena Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.” (QS Al Baqarah: 195).

Pada saat pelaksanaan PKL (Magang) di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat, penulis beberapa kali menjumpai ada nasabah yang mengajukan klaim terkait dengan produk BPD Card, mulai dari masalah Kartu ATM tertelan serta kegagalan transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai. Dan setelah itu, pegawai yang pertama kali menghadapi komplain dari nasabah adalah *Customer Service*. Penanganan komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah. Untuk itu, berdasarkan latar belakang diatas, maka judul dari Tugas Akhir ini adalah **“PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN BPD CARD (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)”**.

⁹Frieda Ellena. 2011. “*Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemalang)*”. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang.

B. Rumusan Masalah

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis ingin memaparkan tentang beberapa hal yang berkaitan dengan peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain BPD Card. Adapun yang menjadi pokok permasalahan dari Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana peranan *Customer Service* dalam menangani komplain dari Nasabah terkait dengan masalah BPD Card?
2. Bagaimana implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap Nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat?

Dengan adanya batasan masalah, maka pembahasan yang akan dipaparkan penulis akan menjadi terarah, sehingga sesuai dengan tujuan penulisan tugas akhir ini.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan:
 - a. Untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain.
 - b. Untuk mengetahui implikasi dari manajemen komplain yang dilakukan *Customer Service* terhadap Nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.
 - c. Untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Ahli Madya dalam ilmu Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Manfaat:
 - 1) Bagi Penulis
 - a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang peranan *Customer Service* dalam Manajemen Komplain.
 - b. Sebagai tambahan referensi dan informasi mengenai manajemen komplain yang diterapkan oleh Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

- c. Untuk mengetahui implikasi dari penanganan komplain oleh *Customer Service* terhadap Nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

2) Bagi Universitas

- a. Sebagai tambahan informasi mengenai peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain BPD Card di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.
- b. Sebagai tambahan guna penyempurnaan materi perkuliahan.
- c. Dapat terjalin kerja sama yang baik antara Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dengan Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.
- d. Sebagai referensi pembuatan Tugas Akhir untuk angkatan selanjutnya.

3) Bagi Bank

- a. Dapat dijadikan referensi untuk meninjau kinerja *Customer Service* dalam manajemen komplain yang diterapkan.
- b. Dapat mengetahui implikasi dari manajemen komplain yang telah diterapkan terhadap Nasabah.
- c. Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dan mengevaluasi berhasil tidaknya manajemen komplain yang diterapkan oleh pihak Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.
- d. Dapat mempererat silaturahmi dan kerjasama yang baik antara Mahasiswa, Universitas dan Bank.

4) Bagi Pembaca

- a. Sebagai tambahan referensi dan informasi bagi mahasiswa mengenai peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain BPD Card.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka mempunyai arti peninjauan kembali pustaka-pustaka yang terkait (*review of related literature*). Sesuai dengan arti tersebut, tinjauan pustaka berfungsi sebagai peninjauan kembali (*review*) pustaka (laporan penelitian dan sebagainya) tentang masalah yang berkaitan. Pada Tugas Akhir ini, penulis mengambil tinjauan pustaka dari:

1. Tugas Akhir dari Agista Anggun Pratami yang berjudul “PENGARUH TEKNIK *HANDLING COMPLAIN* TERHADAP CITRA PT BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH KANTOR CABANG SEMARANG” dari UIN Walisongo Semarang tahun 2015. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Adapun hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh teknik *handling complain* yang dilakukan PT BNI Syariah kantor cabang Semarang berada dalam kategori baik dengan perolehan skor rata-rata 394,4 dan citra pada Bank BNI KC Semarang dalam kategori baik dengan perolehan skor rata-rata 357,8 dan membuktikan bahwa teknik *handling complain* tidak berpengaruh pada citra Bank BNI KC Semarang Hal ini dibuktikan melalui uji t yang dilakukan dimana terdapat nilai t hitung sebesar -0,336 lebih kecil dari t tabel yaitu 1,986 sehingga hipotesis dalam penelitian tersebut ditolak.
2. Skripsi dari Frieda Ellena yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, KOMUNIKASI, DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH” (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Cabang Pemalang)” dari Universitas Diponegoro Semarang tahun 2011. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan beberapa variabel independen (X) yaitu variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan serta satu variabel dependen (Y) yaitu loyalitas nasabah. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah melalui

pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa keempat variabel independen yang diteliti yaitu variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen loyalitas nasabah. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa keempat variabel independen memang layak untuk menguji variabel dependen loyalitas nasabah. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,547 menunjukkan bahwa 54,7 persen variabel loyalitas nasabah dapat dijelaskan oleh keempat variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 45,3 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar keempat variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

3. Tugas Akhir dari Dyan Kusuma yang berjudul “PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PRODUK DANA PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk CABANG SURAKARTA”, dari Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun 2010. Dalam penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dengan studi lapangan yang terdiri dari observasi, penyebaran kuesioner, populasi, dan pengambilan sampel. Tehnik pembahasan yang digunakan adalah metode analisis deskriptif yang membahas mengenai jawaban yang diberikan responden pada kuesioner. Analisis yang digunakan tidak memerlukan perhitungan secara sistematis dan dilaksanakan dengan melihat hasil tabel pertanyaan yang diajukan kepada nasabah pada saat melakukan penelitian dan data tersebut diperoleh dari penyebaran kuesioner, hasil pengumpulan data tersebut disajikan dalam bentuk tabel. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* BTN sudah baik, namun perlu ditingkatkan lagi agar kualitas pelayanan *Customer Service* BTN dapat dipertahankan.
4. Skripsi dari Anis Windarti yang berjudul “IMPLEMENTASI MANAJEMEN KOMPLAIN DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA PADA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* PT

TELKOM SURAKARTA” dari Universitas Sebelas Maret Surakarta tahun 2013. Jenis metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Adapun hasil dari penelitian ini dapat adalah penerapan manajemen komplain pada Bagian *Customer Service* PT Telkom Surakarta meliputi tahap perencanaan, yaitu perencanaan kebijakan, perencanaan program, perencanaan kerja, tahap pengorganisasian, tahap operasional proses penanganan keluhan dan tahap pengawasan dan respon pelanggan terhadap pelaksanaan manajemen komplain adalah terdapat pelanggan yang merasa puas karena komplain yang disampaikan telah ditangani secara cepat dan petugas yang melayani telah menunjukkan sikap yang profesional.

E. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan cara kerja untuk dapat memahami obyek yang menjadi sasaran dan tujuan penelitian. Dalam penyusunan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.¹⁰

Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan tentang peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain, hambatan-hambatan dalam penanganan komplain, solusi dalam

¹⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*”, .Bandung: Alfabeta, 2011, h. 9.

menghadapi hambatan-hambatan dalam manajemen komplain dan implikasi dari penanganan komplain terhadap nasabah.

2. Sumber Data

Untuk menyelesaikan proposal ini dan menyelesaikan masalah tersebut, penulis memperoleh sumber data dari:

a. Data Primer

Data primer atau data tangan pertama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung dari subjek sebagai sumber informasi yang dicari.¹¹ Data yang diambil yaitu dari Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh pihak lain¹². Data sekunder dalam penelitian ini adalah majalah, artikel, skripsi, tugas akhir dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Pengumpulan data

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan penulis antara lain:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara atau *interview* adalah sebuah proses memperoleh keterangan untuk tujuan peneliti dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.¹³ Peneliti melakukan wawancara dengan *Customer Service* dan karyawan lain serta Nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat untuk mendapatkan informasi mengenai

¹¹ Saifuddin Azwar, "*Metode Penelitian*", Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013, h. 91.

¹² Ervan Agus Purwanto, Dyah Ratih Sulistyastuti, "*Metode Penelitian Kualitatif*". Yogyakarta: Gava Media, 2007. h.20

¹³ Muhammad, "*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*" , Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2008, h.126.

peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain BPD Card di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

b. Observasi (*Observation*)

Pengamatan (*observation*) adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.¹⁴ Peneliti melakukan penelitian langsung di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat dan di divisi syariah Bank Jateng Pusat untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

c. Dokumentasi (*Dokumentation*)

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.¹⁵ Metode ini digunakan sebagai pelengkap guna memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang kantor, tugas pokok dan tata kerja, struktur organisasi, presentasi serta data lain yang mendukung.

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi atau gambaran mengenai subyek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari subyek yang diteliti.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹⁶ Data-data yang diperoleh kemudian penulis analisa dengan mengaitkan antara manajemen komplain oleh *Customer Service* dengan implikasi

¹⁴ *Ibid*, h. 133.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta, 2002, h. 274.

¹⁶ Sugiyono, "*Metode...*", h.147.

terhadap nasabah di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat dengan teori dan konsep yang ada.

F. Sistematika Penulisan

Secara keseluruhan, Tugas akhir ini secara sistematis terbagi menjadi lima bab dan diuraikan dalam beberapa sub bab:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bagian ini menguraikan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II: PEMBAHASAN UMUM TENTANG TOPIK ATAU POKOK PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan materi-materi tentang *Customer Service* dan Manajemen Komplain secara garis besar.

BAB III: GAMBARAN UMUM BANK JATENG SYARIAH

Menguraikan gambaran umum tentang Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hasil penelitian dan pembahasan. Yaitu tentang peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain BPD Card dan implikasi terhadap Nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

BAB V: PENUTUP

Merupakan penutup yang berisi kesimpulan yang dapat ditarik dari pembahasan dan saran-saran yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

BAB II

PEMBAHASAN UMUM TENTANG *CUSTOMER SERVICE* DAN MANAJEMEN KOMPLAIN

A. Customer Service

1. Pengertian *Customer Service*

Customer Service dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *teller* dan *security*.¹⁷

Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi, intinya *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah.¹⁸

Customer Service meliputi berbagai aktivitas di area bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan mulai dari pemesanan, pemrosesan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan pelanggan. *Customer Service* yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan.¹⁹

2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan dengan sebaik-baiknya.

¹⁷Nina Rahmayanty, "*Manajemen Pelayanan Prima*", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h. 16.

¹⁸Kasmir, "*Etika Customer Service*", Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, h. 180.

¹⁹Ririn Tri Ratnasari, "*Teori dan Kasus Pemasaran Jasa*", Bogor: Ghalia Indonesia, 2011, h.93-94.

Dalam praktiknya, fungsi *Customer Service* adalah sebagai berikut:

a. Sebagai Resepsionis

Artinya, seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

b. Sebagai Deskman

Artinya, seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *Customer Service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

c. Sebagai Salesman

Artinya, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

e. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan

nasabah. *Customer Service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.²⁰

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, *Customer Service* harus jujur dan bertanggung jawab, seperti yang diterangkan firman Allah SWT dalam QS Al Anfaal ayat 27:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَتَخُوْنُوْا اٰمَنَاتِكُمْ وَاَنْتُمْ

تَعْلَمُوْنَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui.” (QS Al Anfaal: 27)

Sedangkan, tugas pokok *Customer Service*:

- a. Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
- b. Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
- c. Memperkenalkan produk-produk atau jasa-jasa perusahaan.
- d. Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
- e. Mempertahankan pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.²¹

3. Peranan *Customer Service*

Customer Service memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Secara umum, peranan *Customer Service* bank adalah:

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.

²⁰ Kasmir, “*Etika...*”, h. 182-183.

²¹ Nina Rahmayanty, “*Manajemen...*”, h. 204.

- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.²²

4. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik (*Service Excellent*)

Pelayanan Prima (*Service Excellent*) adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).²³

Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, seorang *Customer Service* harus bersikap sopan, santun dan menghargai nasabah agar nasabah yang dilayani juga memberikan respon yang positif, seperti firman Allah SWT:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ

شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: "Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu." (QS An Nisaa: 86).

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan / nasabah:

a. Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan kerja karyawan harus rapi cepat dan cekatan.

²² Kasmir, "Etika...", h. 181.

²³ Nina Rahmayanty, "Manajemen...", h. 18.

b. Tersedianya Sarana dan Prasarana yang Baik

Tersedianya peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman dan betah dalam ruangan tersebut. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

c. Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

d. Mampu melayani Secara Cepat dan Tepat

Artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

e. Mampu Berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Khusus

untuk nasabah lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

g. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

i. Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan.²⁴

5. Syarat / Kriteria Seorang *Customer Service*

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *Customer Service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *Customer Service*. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan Fisik

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan.

²⁴ Kasmir, "Etika...", h.33-39.

Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. *Customer Service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian pula *Customer Service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi. *Customer Service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya *Customer Service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

b. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan non fisik tetapi kejiwaan. *Customer Service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental *Customer Service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah / emosi dan cepat putus asa.

Customer Service juga harus memiliki rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak rendah diri, memiliki inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan memiliki rasa tanggung jawab. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service*.

c. Persyaratan Kepribadian

Customer Service harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer Service* juga harus energik dan gesit. Selain itu, *Customer Service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

d. Persyaratan Sosial

Customer Service harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer Service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Di samping itu, *Customer Service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal lain yang perlu

diperhatikan dari persyaratan sosial adalah bahwa *Customer Service* harus pandai bicara dan tidak kaku. *Customer Service* juga harus mampu cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer Service* harus dapat bekerjasama dengan berbagai pihak.²⁵

6. Tahapan-Tahapan *Customer Service* dalam Melayani Nasabah.

Melayani dalam hal ini terbagi dalam 3 tahap, yaitu mengawali layanan, selama melayani, mengakhiri layanan.

a. Mengawali Layanan

Yang dilakukan *Customer Service* saat mengawali layanan adalah sebagai berikut:

- Berdiri pada saat menyambut nasabah.
- Tersenyum pada saat menyambut nasabah.
- Ada kontak mata pada saat menyambut nasabah.
- Mengucapkan Assalamu'alaikum (selamat pagi/siang/sore)
- Menyapa dengan sebutan Bapak / Ibu.
- Mempersilahkan duduk (telapak tangan mengarahkan ke kursi)
- Duduk setelah setelah nasabah duduk.
- Memperkenalkan diri kepada nasabah.
- Menanyakan nasabah (dengan Bapak/Ibu?)
- Menawarkan bantuan (Bapak / Ibu ?...nama... Ada yang bisa dibantu?)
- Menggunakan nama nasabah selama melayani

b. Salama Melayani

Yang dilakukan *Customer Service* selama melayani nasabah adalah sebagai berikut:

- Menanyakan nasabah sebelumnya telah memiliki rekening di Bank Jateng.

²⁵ *Ibid*, h. 193-196.

- Menanyakan nasabah sudah punya pilihan produk yang diinginkan.
 - Menanyakan nasabah jenis rekening yang dibuka (rekening pribadi atau perusahaan)
 - Menanyakan tujuan pembukaan rekening (simpanan, investasi, atau bisnis)
 - Menanyakan jenis mata uang rekening yang dibuka (rupiah atau valuta asing)
 - Menjelaskan persamaan dan perbedaan produk yang ditawarkan (tabungan iB Bima, tabungan iB Amanah, tabungan Haji)
 - Menunjukkan dan menerangkan persyaratan sesuai produk yang ditawarkan.
 - Menerangkan transaksi online 24 jam (ATM).
 - Meninformasikan layanan e-banking
 - Menginformasikan bahwa produk simpanan dapat dijadikan agunan pembiayaan.
 - Menunjukkan dan menerangkan tentang adanya bagi hasil.
 - Menerangkan adanya biaya kelolaan rekening, dan biaya yang mungkin ada.
 - Menerangkan fasilitas ATM dalam penarikan bisa dilakukan di semua mesin ATM dengan logo yang tertera di kartu ATM yang dimiliki
 - Menerangkan manfaat ATM sebagai kartu debit untuk belanja.
- c. Mengakhiri Layanan

Yang dilakukan oleh *Customer service* pada saat mengakhiri layanan adalah:

- Menanyakan apa masih ada yang bisa dibantu.
- Mengucapkan terima kasih.
- Mengucapkan salam (dengan tetap menyebut nama nasabah).
- Ikut berdiri saat nasabah berdiri.

- Duduk kembali setelah nasabah meninggalkan meja *Customer Service*.²⁶

7. Pelayanan Nasabah yang ada di *Customer Service*.

a. Pembukaan Rekening

Berkaitan dengan pembukaan rekening ini hal-hal yang dilakukan oleh *Customer Service* adalah:

- Memeriksa persyaratan administrasi pembukaan rekening.
- Memeriksa kelengkapan isian pada aplikasi pembukaan rekening, aplikasi prinsip mengenal nasabah, dan aplikasi pernyataan bagi hasil.
- Memeriksa tanda tangan nasabah pada form aplikasi pembukaan rekening dan pernyataan bagi hasil.
- Input di Komputer kerja *Customer Service*, membuat CIF (*customer informatin file*), dan membuat no rekening.
- Input di Komputer kerja *Customer Service* untuk order kartu ATM.
- Cetak nomor rekening dan nama pemilik rekening pada buku tabungan.
- Meminta nasabah tanda tangan pada kolom contoh tanda tangan pada buku tabungan, menutup tanda tangan dengan spektroline, Stempel Bank, stempel tanggal, tanda tangan petugas bank, dan stempel info lain, pada buku tabungan.
- Menyerahkan buku tabungan pada nasabah.
- Menanyakan kepada nasabah akan melakukan setoran berapa. Memberikan slip setoran untuk ditulis oleh nasabah perihal setorannya dan biaya pembuatan kartu ATM.
- Membawa buku tabungan, slip setoran, dan uang setoran ke Teller untuk di buku setoran nasabah tersebut.

²⁶ Wawancara dengan Customer Service Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

- Menyerahkan buku tabungan kepada nasabah.
 - Meregister pembukaan rekening tersebut. Pada buku register pembukaan rekening.
 - Meregister pemakaian buku tabungan pada register buku tabungan.
 - Meregister order pembuatan kartu ATM.
- b. Pengambilan Kartu ATM
- Verifikasi nasabah yang akan mengambil kartu ATM, dengan cara melihat buku tabungan dan kartu identitas.
 - Menyerahkan kartu ATM dan Pin kepada nasabah.
 - Nasabah menandatangani bukti tanda terima kartu ATM dan Pin, serta tanda tangan pada buku register pembuatan kartu ATM.
 - Mengaktifkan kartu ATM di komputer kerja *Customer Service*.
- c. Re-Order Kartu ATM
- Karena rusak: verifikasi nasabah dari buku tabungan dan kartu identitas, isi formulir re-order ATM dilampiri fotocopy kartu identitas, membayar biaya re-order, input di Komputer kerja *Customer Service*, ATM langsung diserahkan bila ATM instan dan menunggu 1 mingguan bila ATM reguler. Meregister pada buku register kartu ATM, mengaktifkan kartu ATM bila kartu ATM telah diterima nasabah.
 - Karena hilang: verifikasi nasabah dari buku tabungan dan kartu identitas, isi formulir re-order ATM dilampiri fotocopy kartu identitas dan surat keterangan kehilangan dari Polisi, membayar biaya re-order, input di Komputer kerja *Customer Service*, ATM langsung diserahkan bila ATM instan dan menunggu 1 mingguan bila ATM reguler. Meregister pada buku register kartu ATM, mengaktifkan kartu ATM bila kartu ATM telah diterima nasabah.
- d. Pembuatan Buku Cek / Bilyet Giro
- Cek / Bilyet Giro adalah sarana penarikan dana yang ada pada rekening giro. Syarat pembuatan buku cek / bilyet giro adalah:

- Verifikasi tanda tangan yang ada pada formulir permohonan buku cek / bilyet giro dengan contoh tanda tangan yang ada di Bank.
 - Input di komputer kerja *Customer Service*, cetak masing-masing lembar cek / bilyet giro.
 - Register pada buku register cek / bilyet giro.
 - Aktifkan buku cek / bilyet giro.
 - Serahkan cek / bilyet giro kepada nasabah, tanda tangan pada tanda terima bukti cek / bilyet giro dan pada register buku cek / bilyet giro.
- e. Lain-lain
- Ganti Buku Tabungan: verifikasi bahwa yang meminta adalah benar-benar pemilik rekening.
 - Informasi saldo via telepon: yakini betul bahwa yang meminta info adalah pemilik rekening.
 - Komplain-komplain Nasabah: Mengisi formulir komplain, diregister, ditindaklanjuti ke unit terkait, dipantau penyelesaiannya, info ke nasabah perkembangan komplainnya.²⁷

B. Manajemen Komplain

1. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengelola, menata, mengurus, mengatur, melaksanakan dan mengemdalikan. Untuk mengetahui dan memahami lebih jauh pengertian manajemen maka diberikan definisi manajemen yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

Manajemen menurut James Stoner adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

²⁷ Wawancara dengan Customer Service Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

Manajemen menurut Harold Knoontz dan C.O Dannel adalah upaya mencapai tujuan organisasi melalui kegiatan orang lain.

Manajemen menurut G.R Terry merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan daya lainnya.

Manajemen menurut M.P. Fallet yang dikutip oleh T. Hani Handoko sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain.

Pengertian manajemen diatas dapat dikatakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen sebagai ilmu dimaksudkan bahwa manajemen dapat dipelajari dan menjadi salah satu cabang ilmu pengetahuan, dapat diterapkan untuk memecahkan persoalan-persoalan dalam perusahaan serta untuk mengambil kepuasan oleh pimpinan/manajer, sedangkan manajemen sebagai suatu seni ialah bahwa dalam mencapai tujuan yang diinginkan, seorang pimpinan sangat tergantung pada kemampuannya untuk mempengaruhi orang lain yang ada dibawahnya.²⁸

Setiap kegiatan manusia termasuk bisnis dan pemasaran jasa tentunya harus diatur dan ditata sedemikian rupa agar dapat berjalan dengan lancar serta dapat mencapai tujuan yang diinginkan, karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak bisa melakukan berbagai hal sendirian, maka dari itu, harus ada yang mengatur atau memimpin, dan yang diatur atau dipimpin seperti yang diterangkan firman Allah SWT dalam surat Ali Imran ayat 104:

²⁸ I Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, h. 4.

وَلَتَكُنَّ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿١٠٤﴾

Artinya: “Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar; merekalah orang-orang yang beruntung.” (QS Ali Imran: 104).

2. Fungsi Manajemen

Beberapa fungsi manajemen pada intinya dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. *Planning*

Planning merupakan langkah pertama yang harus dilakukan seorang manajer. Fungsi *planning* mencakup mendefinisikan tujuan organisasi, mengembangkan strategi menyeluruh untuk mencapai tujuan dan mengembangkan hierarki komprehensif dari rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.²⁹ Allah SWT berfirman:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS Al Hasyr: 18)³⁰

Dalam ayat diatas dijelaskan betapa pentingnya kita merencanakan segala sesuatu yang akan kita perbuat pada hari esok, agar tidak terjadi penyesalan di lain hari.

²⁹ Wibowo, “Manajemen...”, h. 12.

³⁰ Khaerul Umam, “Manajemen Perbankan Syariah”, Bandung: Pustaka Setia, 2013,

b. *Organizing*

Organizing merupakan tanggungjawab manajer untuk mendesain struktur organisasi dan mengatur pembagian pekerjaan. Termasuk mempertimbangkan apa tugas yang harus dilakukan, siapa melakukan, bagaimana tugas dikelompokkan, siapa melapor kepada siapa dan dimana keputusan dibuat³¹ Firman Allah SWT:

﴿ شَرَعَ لَكُمْ مِنَ الدِّينِ مَا وَصَّىٰ بِهِ نُوحًا وَالَّذِي أَوْحَيْنَا إِلَيْكَ وَمَا وَصَّيْنَا بِهِ إِبْرَاهِيمَ وَمُوسَىٰ وَعِيسَىٰ أَنْ أَقِيمُوا الدِّينَ وَلَا تَتَفَرَّقُوا فِيهِ ۚ كَبُرَ عَلَى الْمُشْرِكِينَ مَا تَدْعُوهُمْ إِلَيْهِ ۗ اللَّهُ يَجْتَبِي إِلَيْهِ مَنْ يَشَاءُ وَيَهْدِي إِلَيْهِ مَنْ يُنِيبُ ﴾

Artinya: “Dia Telah mensyari’atkan bagi kamu tentang agama apa yang Telah diwasiatkan-Nya kepada Nuh dan apa yang Telah kami wahyukan kepadamu dan apa yang Telah kami wasiatkan kepada Ibrahim, Musa dan Isa yaitu: Tegakkanlah agama dan janganlah kamu berpecah belah tentangnya. amat berat bagi orang-orang musyrik agama yang kamu seru mereka kepadanya. Allah menarik kepada agama itu orang yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada (agama)-Nya orang yang kembali (kepada-Nya).” (QS As Syuura: 13).

Dalam ayat tersebut menerangkan bahwa agama Islam adalah suatu sistem yang lengkap dalam kehidupan untuk mengelola manusia dan alam semesta sesuai dengan kehendak Allah. Kalimat “menegakkan agama” dalam ayat tersebut berarti mengatur kehidupan ini dengan rapi, dan kalimat “janganlah berpecah-belah” berarti kita diperintahkan untuk mengorganisasikan kehidupan dengan sebaik baiknya.³²

c. *Staffing*

Staffing merupakan pekerjaan manajer untuk mengisi jabatan yang tersedia dalam organisasi. Sementara itu, kinerja

³¹ Wibowo, “*Manajemen...*”, h.12-13.

³² Khaerul Umam, “*Manajemen...*”, h. 108-109.

seorang manajer sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari orang-orang yang membantunya. Oleh karena itu, manajer harus cermat dalam memilih orang untuk didudukkan dalam suatu jabatan agar dapat membantu mencapai tujuan organisasi.

d. *Leading*

Leading atau memimpin merupakan fungsi manajer untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan orang untuk menjalankan pekerjaan agar tujuan dapat dicapai. Manajer memotivasi pekerja, mengarahkan aktivitas orang lain, memilih saluran komunikasi yang efektif atau menyelesaikan konflik diantara anggota dan mereka terikat untuk memimpin bawahan untuk mewujudkan tujuan organisasi.

e. *Actuating*

Actuating berkenaan dengan fungsi manajer untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. *Actuating* merupakan implementasi dari apa yang direncanakan dalam fungsi *planning* dengan memanfaatkan persiapan yang sudah dilakukan dalam *organizing*.

f. *Controlling*

Controlling merupakan aktivitas untuk meyakinkan bahwa semua hal berjalan seperti seharusnya dan memonitor kinerja organisasi. Kinerja aktual harus dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Jika terdapat deviasi signifikan, dilakukan koreksi dan dikembalikan ke jalur yang tepat.³³

3. Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen terdiri dari enam unsur yang biasa disebut dengan 6M, yaitu:

³³ Wibowo, “*Manajemen Perubahan*”, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006, h. 13-14.

- a. *Man*, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional / pelaksana.
- b. *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
- d. *Machines*, yaitu mesin-mesin / alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
- e. *Market*, yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.³⁴

4. Pengertian Komplain

Secara sederhana, komplain bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan komplain pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir komplain pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survey kepuasan pelanggan dan *customer exit survey*.³⁵

Perilaku keluhan konsumen (*consumer complaint behaviour*) adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian.³⁶

Komplain (*complaint*) adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun dari konsumen. Komplain pada umumnya dipresepsikan sebagai kesalahan, masalah stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi, dan sejenisnya. Komplain merupakan bagian dari proses purnabeli. Prosesnya berawal ketika konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau melakukan transaksi.

³⁴ Malayu S.P. Hasibuan, "*MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan Masalah*", Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011, h. 20-21.

³⁵ Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*", Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014, h. 446.

³⁶ John C. Mowen, Michael Minor, "*Perilaku Konsumen Jilid 2*", Jakarta: Erlangga, 2002, h.101.

Komplain pada hakikatnya adalah suatu pernyataan formal yang dibuat oleh nasabah kepada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidakpuasan atas salah satu unsur pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan, yaitu persepsi pelanggan tentang ketidakmampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan dari pelanggan.³⁷

Didalam Al Qur'an juga dibahas tentang komplain atau keluhan yaitu pada QS Al-A'raf ayat 5:

فَمَا كَانَ دَعْوَاهُمْ إِذْ جَاءَهُمْ بِأَسْنَاءِ إِلَّا أَنْ قَالُوا إِنَّا كُنَّا ظَالِمِينَ

Artinya: "Maka tidak adalah keluhan mereka di waktu datang kepada mereka siksaan kami, kecuali mengatakan: "Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang zalim".(QS Al A'raaf: 5).

5. Macam-Macam Perilaku Komplain

Berdasarkan berbagai riset psikologi konsumen, komplain bisa dibedakan menjadi dua tipe, yaitu:

a. *Instrumental Complaints*

Merupakan komplain yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Sebagai contoh, komplain kepada pramusaji mengenai *steak* yang kurang matang. Dalam kasus ini, pengkomplain sangat berharap bahwa si pramusaji memperbaiki situasi tersebut (dengan jalan memasak kembali *steak* itu atau menggantinya dengan yang lain).

b. *Non-Instrumental Complaints*

Merupakan komplain yang dilontarkan tanpa ekspektasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah. Contohnya, komplain mengenai cuaca yang "terlalu" panas atau kualitas vokal diri sendiri yang jelek. Tipe *non-instrumental* ini mencakup pula *instrumental complaints* yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukannya kepada pihak yang menimbulkan

³⁷ Sentot Imam Wahjono, "Manajemen Pemasaran Bank", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, h. 184-185.

masalah. Misalnya, komplain tentang masakan yang tidak enak di restoran tertentu disampaikan ke teman, tidak kepada restoran yang bersangkutan. Tipe *non-instrumental complaints* justru yang lebih banyak “disuarakan” oleh para pelanggan.³⁸

6. Manajemen Komplain

Konsep manajemen komplain (*complaint management*) merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank. Komplain yang diajukan oleh pelanggan ini kemudian akan ditindaklanjuti dengan perbaikan atau klarifikasi dari pihak bank dengan sasarannya adalah mengurangi kekecewaan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Salah satu wujud dari manajemen komplain yang belakangan dipilih oleh banyak perusahaan jasa yang besar adalah penyediaan saluran telepon khusus bagi pelanggan untuk berkomunikasi secara langsung dengan pihak bank, dimana pelanggan bisa memperoleh informasi dan/atau menyampaikan keluhan (komplain).³⁹

Dalam Al Qur’an juga dijelaskan tentang pengelolaan ataupun tindaklanjut dari keluhan (komplain) yaitu pada QS. Al Anbiyaa ayat 15 yang berbunyi:

فَمَا زَالَتْ تِلْكَ دَعْوَاهُمْ حَتَّىٰ جَعَلْنَاهُمْ حَصِيدًا خَمِيدِينَ ﴿١٥﴾

Artinya: “Maka tetaplah demikian keluhan mereka, sehingga kami jadikan mereka sebagai tanaman yang Telah dituai, yang tidak dapat hidup lagi.” (QS Al Anbiyaa:15).

Dalam menghadapi suatu keluhan dari nasabah, dibutuhkan penanganan keluhan yang efektif. Berikut ini adalah beberapa cara penanganan keluhan yang efektif:

³⁸ Fandy Tjiptono, “Pemasaran...”, h. 447.

³⁹ Sentot Imam Wahjono, “Manajemen...”, h. 182.

1) Cara menanggapi keluhan.

- Berikan kesempatan kepada pelanggan mengutarakan kekecewaannya.
- Mendengarkan keluhan secara seksama.
- Ulangi keluhan itu dan dapatkan pemahaman bahwa Anda telah mendengarkannya dengan tepat.
- Tunjukkan rasa empati pada pelanggan bahwa Anda mengerti akan kekecewaannya.
- Mintalah maaf untuk situasi tersebut.
- Nyatakan siap handal membantu.
- Sampaikan berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
- Periksa informasi.
- Jelaskan pilihan solusi yang dapat memecahkan masalah.
- Sampaikan pada pelanggan apa yang Anda lakukan untuk masalah tersebut.
- Ucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan kepada perusahaan.

2) Hal-hal yang harus diperhatikan saat menanggapi keluhan pelanggan.

- Tunjukkan rasa empati.
- Menyampaikan maaf.
- Keseriusan menangani keluhan.
- Ekspresi wajah.
- Sikap tubuh.
- Gerakan.
- Intonasi suara.
- Menyelesaikan masalah.
- Mengucapkan terima kasih.

- 3) Hal-hal yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan agar pelanggan tidak kecewa.
- Selalu bersikap ramah dan memberikan senyum dengan tulus.
 - Tidak memberikan janji / harapan di luar kemampuan Anda / perusahaan.
 - Tetap menjaga sikap sopan santun dan tidak emosi.
 - Bangga dengan produk dan layanan yang dimiliki perusahaan, serta nama baik perusahaan.
 - Memberikan penjelasan produk / proses secara benar dan akurat.
 - Hubungi pelanggan untuk menindaklanjuti informasi yang dijanjikan (jika perlu).

Sedangkan, menurut Newby & McManus ada beberapa hal yang wajib dilakukan dalam menangani komplain pelanggan, yaitu:

- 1) Berusahalah untuk merespon komplain dengan cepat dan tulus.
- 2) Setiap karyawan yang menghadapi komplain harus memperkenalkan diri dan mengambil alih tanggung jawab dalam mengatasi masalah pelanggan. Bila tidak mampu menangani atau membantu secara langsung, setidaknya ia bertanggung jawab dalam membantu pelanggan untuk menemui staff yang paling tepat dan memastikan bahwa staff itu merespon komplain pelanggan.
- 3) Tanyakan fakta-fakta yang terjadi dari sudut pandang pelanggan. Dengarkan dengan seksama apa yang disampaikan. Jangan langsung bertindak sebelum mendapatkan seluruh informasi dengan lengkap.
- 4) Tanyakan pada pelanggan bagaimana solusi yang mereka harapkan. Sebagian pelanggan menginginkan pengembalian uang, sebagian lagi mengharapkan tindak lanjut (seperti reparasi, penukaran barang, kompensasi, dll). Ada pula yang sekedar ingin menyampaikan permasalahan, keluhan, saran atau kritik.
- 5) Akui setiap kesalahan yang memang terjadi dan minta maaflah kepada pelanggan. Jangan buru-buru menyalahkan departemen lain,

kebijakan perusahaan, sistem komputer, atau faktor lain. Jangan sampai menimbulkan kesan bahwa ada konflik internal antar departemen di dalam organisasi.

- 6) Gunakanlah bahasa yang sederhana dan mudah dipahami pelanggan. Jangan memakai istilah-istilah teknis atau profesional yang susah dimengerti orang awam.
- 7) Jangan memberikan janji berlebihan. Pastikan apa yang dijanjikan bisa diwujudkan secara personal.
- 8) Bila masalah telah berhasil diatasi, jangan lupa yakinkan kembali pelanggan dengan kualitas produk atau jasa perusahaan.
- 9) Bagikan pengalaman sukses menangani pelanggan kepada para staff lainnya.

Adapun hal-hal yang pantang dilakukan dalam menangani komplain adalah:

- 1) Bersikap desensif atau beradu argumen tentang komplain yang disampaikan. Karena bisa saja karyawan tersebut menanggung, tetapi karyawan tersebut akan kehilangan pelanggan. Sepakati bahwa telah terjadi masalah dan berempati pada pelanggan.
- 2) Meminta pelanggan untuk mengulang komplainnya. Jika komplain akan ditransfer ke staff lain, baik via telepon maupun tatap muka, pastikan bahwa staff itu mendapatkan gambaran masalah yang terjadi tanpa harus meminta pelanggan yang mengulanginya.
- 3) Membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama. Mereka harus diberitahu tentang apa yang sedang berlangsung. Pastikan bahwa ada staff yang akan menghubungi pelanggan jika masalah belum terselesaikan saat itu juga.⁴⁰

7. Alasan Menghilangnya Nasabah

Data Statistik (diambil dari *Quality at Work*), alasan menghilangkan nasabah dari berbagai perusahaan:

⁴⁰ Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa...*", h.471-472.

- 1% Pelanggan telah meninggal
- 3% pindah tempat tinggal
- 4% menghilang dengan sendirinya / alami
- 5% berpindah menurut anjuran teman
- 9% bisa memperoleh ditempat lain dengan harga yang lebih murah
- 10% mengeluh terus-menerus
- 68% berpindah ketempat lain karena sebelumnya berjumpa dengan orang yang acuh-tak acuh terhadap kebutuhan mereka.

Hasil Studi “*National Productivity Board*” di Singapura menunjukkan:

77% responden menyatakan tidak akan kembali jika mendapatkan pelayanan yang buruk di restoran, pusat perbelanjaan atau “*service counter*”.

55% responden menyatakan akan memberitahukan kepada teman mereka agar tidak belanja atau pergi ke tempat tersebut.

Hanya 5 % pelanggan / nasabah yang tidak puas komplain kepada perusahaan. 95 % langsung pindah ke kompetitor.

1 (satu) orang pelanggan / nasabah yang tidak puas akan cerita kepada 10 s.d 20 orang.

Beberapa pelanggan / nasabah yang lain bahkan menceritakan kepada ratusan atau ribuan orang.

Sementara itu, pelanggan yang puas hanya akan memberitahu maksimal 5 (lima) orang.

Butuh biaya 5 (lima) kali lipat untuk mendapatkan pelanggan baru daripada membina pelanggan yang sudah ada.⁴¹

⁴¹ Nina Rahmayanti, “*Manajemen...*”, h. 2-3.

BAB III

GAMBARAN UMUM BANK JATENG SYARIAH

A. Sejarah dan Perkembangan Bank Jateng Syariah

Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah pertama kali didirikan di Semarang berdasarkan surat persetujuan Menteri Pemerintahan Umum & Otonomi Daerah No.DU 57/1/35 tanggal 13 Maret 1963 dan ijin usaha dari Menteri Urusan Bank Sentral No.4/Kep/MUBS/63 Tanggal 14 Maret 1963 sebagai landasan oprasional Bank Pembangunan Daerah Jawa tengah.

Tujuan pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa tengah adalah untuk mengelola keuangan daerah sebagai pemegang kas Daerah dan membantu meningkatkan ekonomi daerah dengan memberikan kredit kepada pengusaha kecil. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah merupakan Bank milik pemerintah provensi Jawa Tengah bersama dengan Pemerintahan Kota / Kabupaten Se-Jawa tengah. Bank yang sahamnya dimiliki oleh Pemerintahan Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten / Kota Se-Jawa Tengah ini sempat mengalami beberapa kali perubahan bentuk badan usaha. Pada tahun 1969 melalui peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No.3 Tahun 1969, menetapkan Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah sebagai Badan Usaha Milik Daerah (perusda).

Pada tahun 1999, berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah No.6 tahun 1998 dan akte pendirian No.1 tanggal 1 Mei 1999 dan disahkan berdasarkan Keputusan Menteri kehakiman Republik Indonesia No.C2.8223.HT.01.01 tahun 1999 tanggal 15 Mei 1999, Bank kemudian berubah menjadi perseroan terbatas.

Pada tanggal 7 Mei 1999, PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah mengikuti program rekapitalasi perbankan. Pada tanggal 7 Mei 2005, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah menyelesaikan program rekapitalasi, disertai pembelian kembali kepemilikan saham yang dimiliki pemerintah pusat oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah dan Kabupaten/ Kota se- Jawa Tengah.

Seiring perkembangan perusahaan dan untuk lebih menampilkan citra positif perusahaan terutama setelah lepas dari program rekapitalisasi, maka manajemen mengubah logo dan call name perusahaan yang mempresentasikan wajah baru Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah. Berdasarkan Akta Perubahan Anggaran Dasar No. 68 tanggal 7 Mei 2005 Notaris Prof. Dr. Liliana Tedjosaputro dan surat keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No. C. 17331. HT. 01. 04. TH.2005 tanggal 22 juni 2005, maka nama sebutan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah berubah dari sebelumnya Bank BPD Jateng menjadi Bank Jateng.⁴²

Berikut adalah Profil Umum Bank Jateng dalam perkembangannya hingga tahun 2016:

Nama Perusahaan	: PT. Bank Pembangunan Daerah Jateng
Nama Panggilan	: Bank Jateng
Kantor Pusat	: Jl. Pemuda No. 142 Semarang
Telepon	: (024) 3547541 (5 saluran); 3554025 (15 saluran)
Faximile	: (024) 3540 170; 3520186; 3556529; 3586910
Website	: www.bankjateng.co.id
E-mail	: secretariat@bankjateng.co.id
Didirikan	: sejak tanggal 06 April 1963
Pemilik	: pemerintah provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten se- Jawa Tengah

Bank Jateng Syari'ah merupakan Unit Bisnis yang dibentuk oleh Bank Jateng guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa perbankan berbasis syariah. Unit usaha syariah Bank Jateng resmi dibuka pada tanggal 26 April 2008, berkantor pusat di kota Semarang yaitu di Gedung Grinatha Lt. IV, Jl. Pemuda No. 142 Semarang.

Pada awal operasionalnya, Bank Jateng Syariah membuka Kantor Cabang Syariah pertama di Surakarta dan mulai operasional pada tanggal 21 Mei 2008 di Jl. Slamet Riyadi No. 236 Surakarta. Sampai dengan tahun

⁴² Laporan Keberlanjutan Bank Jateng, h. 88-89.

2014, Bank Jateng Syariah telah mengoperasikan 3 Kantor Cabang Syariah, 6 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 2 Payment Point, 4 Kantor Kas Syariah, 111 Layanan Syariah tersebar diseluruh wilayah Jawa Tengah dan ATM Bank Jateng Syariah bisa di akses di seluruh ATM Bank Jateng dan Jaringan PRIMA. Selain itu nasabah Bank Jateng syariah bisa di layani diseluruh Kantor Cabang, Kantor Pembantu maupun Kantor Kas Bank Jateng diseluruh wilayah Jawa Tengah dan Jakarta . Di samping kemudahan akses layanan dimaksud, beragam produk dan jasa keuangan perbankan dengan prinsip syariah juga dapat dinikmati oleh nasabah, baik produk pembiayaan, pendanaan maupun jasa lainnya dengan fitur dan layanan yang sangat bersaing.

Dalam pelaksanaan kegiatan yang berbasis dengan prinsip syariah maka perlu adanya Dewan Pengawas Syariah. Berikut adalah komposisi Sumber Daya Insani yang memperkuat jajaran Bank Jateng Syariah diantaranya :

Ketua	: Prof. Dr. H. Ahmad Rofiq, MA
Anggota	: Prof. Dr. Bambang Setiaji, Msi
Direktur UUS	: Agung Siswanto

Dengan strategi yang telah disiapkan, dan keseriusan semua jajaran yang ada untuk mengembangkan Bank Jateng Syariah akan menjadi bagian tidak terpisahkan dari perekonomian Jawa Tengah.

Sebagai maksud agar Bank Jateng Syariah lebih berkembang sesuai dengan visinya, pada tanggal 10 Januari 2013 diresmikan kantor baru Bank Jateng Syariah Cabang Semarang Barat, dijalan Prof. Dr. Hamka No 100 Tambak Aji, Nglaiyan, Semarang. Diharapkan mampu menjadi “Bank Syariahnya Orang Jawa Tengah” dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Bank Jateng Syariah Semarang Barat mengalami perkembangan yang sangat pesat hal ini ditujukan semakin banyaknya nasabah yang mempercayakan untuk menggunakan produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Jateng Syariah Semarang Barat, baik produk pembiayaan maupun pendanaan. Perkembangan tersebut juga

dipengaruhi oleh kinerja para pegawai Bank Jateng Syariah Semarang Barat.

B. Visi dan Misi

Sebagai suatu unit usaha dalam lingkungan Bank Jateng, maka Bank Jateng Syariah juga harus memiliki visi dan misi yang sejalan dan mendukung Bank Jateng, yaitu:

Visi Bank Jateng Syariah:

“Menjadi Bank Syariah yang terpercaya dan menjadi kebanggaan masyarakat.”⁴³

Misi Bank Jateng Syariah:

1. Memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perolehan laba Bank Jateng.
2. Menyediakan produk-produk dan jasa perbankan syariah dengan layanan prima untuk memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi nasabah dan masyarakat sehingga mampu menggerakkan sektor riil sebagai pilar pertumbuhan ekonomi regional.
3. Menjalin kemitraan dengan pihak-pihak terkait untuk membangun sinergi dalam pengembangan bisnis.
4. Memberikan peluang dan dorongan bagi seluruh karyawan dengan mengembangkan seluruh potensi dirinya untuk kesejahteraan diri dan keluarganya, nasabah serta masyarakat pada umumnya.⁴⁴

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah bagian yang sangat penting dari suatu organisasi, struktur ini yang akan menyetir jalannya perusahaan. Baik buruknya struktur organisasi akan mempengaruhi juga terhadap perkembangan perusahaan. Bank Jateng Syariah mempunyai struktur organisasi yang dibuat untuk mempermudah kinerja dalam mencapai tujuan, target dan sasaran yang ditetapkan/direncanakan oleh perusahaan.⁴⁵

⁴³ Laporan Keberlanjutan Bank Jateng, 2012, h. 81.

⁴⁴ Rencana Bisnis Bank Jateng Tahun 2014-2016 (Setelah Perubahan), h. 1-2.

⁴⁵ Sumber data Organisasi Bank Jateng Syariah.

Berikut ini adalah nama beserta posisi bagian yang diemban oleh karyawan/karyawati Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat, diantaranya:

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1) Pemimpin | : Ustad Bambang Yulianto |
| 2) Kanit Pemasaran | : Budiyo Saputro |
| a) Pembiayaan | : Muhammad Hafid |
| | : Medina Putri A.A |
| b) Pelaksanaan Unit Pemasaran | : Ellam Wijaya Dhanawangsa |
| 3) Kanit Pelayanan | : Rani Ika Kumalawati |
| a) Akuntansi | : Rani Ika Kumalawati |
| b) Back office | : Arya Maman P |
| c) Operasional dan umum | : Rani Ika Kumalawati |
| | : Arya Maman P |
| d) Teller | : Lyla Rahma Adyani |
| e) Customer Servis | : Fauziah Sri W.S |
| f) Admin Pembiayaan | : Tri Atmo Suseno |
| 4) Cleaning House | |
| a) Satpam | : Agus Prasetyo |
| | : Kasrodi |
| | : Setyawan |
| b) Pengemudi | : Romi Ardhi |
| c) Cleaning Servis | : Bagus |
| d) Pesuruh | : Jati Saron |
| e) Polisi Jaga | : Personil Polsek Ngaliyan |

D. Deskripsi Pengelolaan Tugas Bank Jateng Syariah

Tugas (job description) masing- masing jabatan pada Bank Jateng Cabang Syariah Semarang Barat, diantaranya sebagai berikut:

1. Pimpinan Cabang Pembantu Syari'ah

Tugas- tugas pokok Pimpinan Cabang Pembantu Syariah, diantaranya sebagai berikut:

- Mengkoordinasikan, mengarahkan dan memantau Rencana Kerja dan Anggaran tahunan di wilayah kerja Cabang Pembantu Syariah sesuai peraturan yang berlaku.
- Melaksanakan koordinasi dengan Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) dalam rangka pelaksanaan tugas SKMR di wilayah kerja Cabang Pembantu Syariah.
- Mengkoordinasikan, mengarahkan dan memonitor serta mengevaluasi kegiatan perencanaan di wilayah kerja Cabang Pembantu Syariah.
- Mengkoordinasikan, mengarahkan dan memonitor serta mengevaluasi kegiatan pemasaran di wilayah kerja Cabang Pembantu Syariah.
- Mengkoordinir, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan- kegiatan terkait perencanaan, pencapaian target- target operasional, pemenuhan sarana dan prasarana.
- Melaporkan dan mengusulkan penyelesaian kepada Pimpinan Cabang Syariah terkait permasalahan- permasalahan diluar batas kewenangan.

2. Kait Pelayan

Tugas- tugas pokok Kait Pelayan Syariah, diantaranya sebagai berikut:

- Mengkoordinir pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan serta evaluasi di unit pelayan Kantor Cabang Pembantu Syariah.
- Mengorganisasikan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pelayan dikantor Cabang Pembantu Syariah.
- Mengorganisasikan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan akuntansi dan teknologi system informasi di Kantor Cabang Pembantu Syariah.

3. Kanit Pemasaran

Tugas- tugas pokok Kanit Pemasaran di Kantor Cabang Pembantu Syariah, diantaranya sebagai berikut:

- Mengkoordinir pelaksanaan penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan serta evaluasi di unit pemasaran Kantor Cabang Pembantu Syariah
- Mengorganisasikan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan penyaluran pembiayaan dan transaksi gadai emas di Kantor Cabang Pembantu Syariah
- Mengorganisasikan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pengelolaan pengawasan dan penyelesaian pembiayaan di Kantor Cabang Pembantu Syariah
- Mengorganisasikan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pemasaran di Kantor Cabang Pembantu Syariah.

4. Teller

Tugas pokok Teller di Kantor Cabang Pembantu Syariah, diantaranya sebagai berikut:

- Melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pelayanan transaksi tunai nasabah baik untuk kebutuhan nasabah maupun untuk kebutuhan intern bank di Kantor Cabang Pembantu Syariah.
- Melaksanakan tugas-tugas diluar tugas pokok.
- Membantu merumuskan dan menyusun strategi baru, terutama strategi pelayanan untuk meningkatkan citra positif Bank Jateng Syariah terhadap nasabah.
- Membantu pelaksanaan pelayanan perbankan di Kantor Cabang Pembantu Syariah.⁴⁶

E. Produk-Produk Bank Jateng Syariah

1. Produk Pembiayaan Bank Jateng Syariah

⁴⁶Data Organisasi Bank Jateng Syariah Capem Syariah Semarang Barat.

❖ iB Griya (mewujudkan Rumah Idaman Dengan Asuransi Pasti)

Pembiayaan pemilikan atau perbaikan rumah, villa, apartemen, dan rusun, dengan akad murabahah atau istisna.

Keunggulannya:

- ✓ Tidak ada pembatasan plafond pembiayaan
- ✓ Jangka waktu pembiayaan hingga 15 tahun
- ✓ Angsuran tetap tidak berubah selama jangka waktu pembiayaan
- ✓ Uang muka hanya 20% untuk pembelian rumah dengan luas maksimum 70 m². 30 % untuk pembelian rumah dengan luas diatas 70 m². Tanpa uang muka untuk pembelian material renovasi atau pendirian bangunan.
- ✓ Mewujudkan aneka kebutuhan tempat tinggal anda
- ✓ Bebas memilih lokasi, baik di perumahan atau diluar perumahan
- ✓ Agunan berupa objek yang dibiayai, atau dengan kuasa potobng gaji khusus bagi pegawai dan anggota TNI/ Polri yang sudah MOU dengan Bank. (Pembelian Material bangunan).

❖ iB Talangan Umroh

Pembiayaan dengan akad ijarah untuk melunasi biaya perjalanan umrah. Keunggulannya:

- ✓ Plafond pembiayaan hingga 90% dari biaya perjalanan umroh
- ✓ Jangka waktu pembiayaan hingga 24 bulan.
- ✓ Bebas memilih biro travel umroh yang telah menjadi rekanan Bank Jateng Syariah.
- ✓ Dapat diajukan untuk biaya perjalanan umroh bagi kerabat/saudara
- ✓ Angsuran ringan.

❖ iB Multiguna

Pembiayaan dengan akad muarabahah untuk pembelian konsumtif seperti peralatan elektronik, perabotan rumah tangga dan kendaraan bermotor baru atau bekas yang tidak bertentangan dengan syariah. Keunggulannya :

- ✓ Plafond pembiayaan hingga Rp. 300 juta.
- ✓ Jangka waktu pembiayaan maks. 5 tahun atau maks. 10 tahun bila angsuran dilakukan dengan potong gaji melalui bendahara.
- ✓ Angsuran tetap tidak berubah selama jangka waktu pembiayaan.
- ✓ Uang muka hanya sebesar 20% dari harga barang.
- ✓ Agunan berupa jaminan tunai, atau jaminan fisik atau jaminan pembayaran dengan potong gaji.

❖ iB Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja dengan akad murabahah, mudharabah atau musyarokah untuk memenuhi kebutuhan usaha nasabah seperti pembelian persediaan bahan baku untuk proses produksi, pembelian persediaan barang dagangan atau modal kerja pelaksanaan proyek berdasarkan kontrak kerja. Keunggulan :

- ✓ Plafond pembiayaan sesuai kebutuhan.
- ✓ Jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun.
- ✓ Angsuran atau bagi hasil ringan.
- ✓ Pemohon dapat berupa badan usaha (PT, Yayasan, Koperasi, BUMN, BUMD, CV, UD) atau perorangan.

❖ iB Investasi

Pembiayaan dengan akad murabahah atau istisna bagi penggadaaan barang investasi yang mendukung usaha produktif nasabah seperti pembangunan gedung sekolah/ rumah sakit/ ruko/ pembelian peralatan/ mesin/ kendaraan bermotor/ alat berat. Keunggulan:

- ✓ Plafond pembiayaan sesuai kebutuhan.
- ✓ Jangka waktu pembiayaan fleksibel, yaitu:
 - 1) Maksimal 15 tahun untuk pembelian atau pembangunan gedung (contoh: ruko, pabrik, gudang).
 - 2) Maksimal 8 tahun untuk pembelian kendaraan roda empat atau lebih, pembelian mesin pabrik dan peralatan.

3) Maksimal 4 tahun untuk pembelian kendaraan roda dua/ tiga dan barang elektronik.

- ✓ Angsuran ringan, pokok pembiayaan bisa dibayar secara bulanan atau triwulanan atau semesteran sesuai kebutuhan.
- ✓ Pemohon dapat berupa badan usaha (PT, Yayasan, Koperasi, BUMN, BUMD, CV, UD) atau perorangan.

❖ iB Kopkar (Koperasi Karyawan)

Pembiayaan mudharabah kepada koperasi karyawan dengan pola executing untuk disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan kepada para anggotanya. Keunggulan :

- ✓ Plafond pembiayaan hingga Rp. 150 juta per anggota koperasi
- ✓ Jangka waktu hingga 5 tahun.
- ✓ Angsuran ringan
- ✓ Tanpa uang muka
- ✓ Tidak dipersyaratkan adanya jaminan tambahan dari anggota koperasi.

❖ iB KJKS (Koperasi Jasa Keuangan Syariah)

Pembiayaan mudharabah dengan pola executing untuk membantu KJKS melakukan ekspansi usahanya. Keunggulannya:

- ✓ Plafond pembiayaan hingga 10 kali modal koperasi.
- ✓ Jangka waktu hingga 5 tahun.
- ✓ Agunan berupa cessie piutang dan asset sebesar min 10% dari plafond.
- ✓ Syarat mudah

Syarat dan ketentuan iB KJKS

- 1) Memiliki legalitas usaha (SIUP, TDP, SITU) dan NPWP.
- 2) Memiliki legalitas pendirian usaha dan perjanjian sesuai jenis kegiatan usaha.
- 3) Tingkat kesehatan Kopkar minimal cukup sehat
- 4) Telah beroperasi minimal selama 2 tahun.
- 5) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia.

❖ iB Modal Kerja BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah)

Pembiayaan mudharabah untuk membantu memperbesar skala usaha BPRS dengan pola executing. Keunggulannya:

- ✓ Plafond pembiayaan hingga 12 kali.
- ✓ Jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun
- ✓ Agunan berupa cession piutang dan asset tetap sebesar 10% dari plafond.
- ✓ Syarat mudah.

Syarat dan ketentuan iB Modal Kerja BPRS

- 1) Memiliki legalitas usaha (SIUP, TDP, SITU) dan NPWP
- 2) Memiliki legalitas pendirian usaha dan perjanjian sesuai jenis kegiatan usaha.
- 3) Tingkat kesehatan BPRS minimal cukup sehat.
- 4) Telah beroperasi minimal 2 tahun.
- 5) Tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia

❖ iB Rahn Emas

Fasilitas pembiayaan dengan akad qard untuk kebutuhan dana tunai dengan jaminan emas. Keunggulannya:

- ✓ Plafond pembiayaan hingga Rp. 250 juta.
- ✓ Jangka waktu pembiayaan 120 hari dan dapat diperpanjang hingga 360 hari.
- ✓ Fleksibel, emas yang dijaminan dapat berupa perhiasan atau batangan.
- ✓ Proses cepat dan mudah
- ✓ Biaya ringan

2. Produk Pendanaan Bank Jateng Syariah

❖ Tabungan iB Amanah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang memberikan keleluasan dalam melakukan setoran dan penarikan melalui ATM Bank Jateng dan jaringan ATM Prima. Manfaatnya:

- Transaksi online diseluruh kantor Bank Jateng dan Bank Jateng Syariah
- Mendapatkan kartu ATM yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit di jaringan ATM. Bank Jateng dan ATM Prima.
- Penarikan melalui ATM hingga Rp. 10.000.000,00/ hari.
- Mendapatkan bonus atas saldo yang mengendap.
- Terjamin dan aman.

Fitur produk:

- 1) Akad: Wadiah Yad Dhamanah (titipan)
- 2) Minimal setoran awal : Rp50.000,00.
- 3) Minimal setoran selanjutnya: Rp50.000,00
- 4) Saldo mengendap: Rp50.000,00.
- 5) Biaya administrasi rekening/bulan: Rp0
- 6) Biaya administrasi ATM/bulan: Rp.3000,00
- 7) Biaya tutup rekening: Rp10.000,00

❖ Tabungan iB Bima

Tabungan dalam mata uang rupiah yang memberikan keleluasan dalam melakukan setoran dan penarikan melalui ATM Bank Jateng dan jaringan ATM Prima. Manfaatnya:

- Transaksi online diseluruh kantor Bank Jateng dan Bank Jateng Syariah.
- Mendapatkan kartu ATM yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit di jaringan ATM Bank Jateng dan ATM Prima.
- Penarikan melalui ATM hingga Rp 10.000.000,00/ hari.
- Bagi hasil yang kompetitif.
- Terjamin dan aman.

Fitur Produk:

- 1) Akad: Mudharabah Mutlaqah
- 2) Minimal setoran awal: Rp50.000,00
- 3) Minimal setoran selanjutnya: Rp.10.000,00
- 4) Saldo mengendap: Rp.50.000,00

5) Biaya administrasi rekening/bulan: Rp.2.500,00

6) Biaya administrasi ATM/bulan: Rp.3.000,00

7) Biaya tutup rekening: Rp. 10.000,00

❖ Deposito iB Bank Jateng Syariah

Produk simpanan dana berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah Manfaatnya:

- Investasi deposito dapat dilakukan diseluruh kantor Bank Jateng dan Bank Jateng Syariah.
- Mendapatkan bagi hasil yang kompetitif.
- Bagi hasil dapat menambah pokok deposito atau dipindahbukukan.
- Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.
- Terjamin dan aman.

Fitur produk:

- 1) Akad: Mudharabah Mutlaqah
- 2) Jangka waktu: 1, 3, 6 dan 12 bulan.
- 3) Diperuntukan bagi perorangan atau badan usaha.
- 4) Perpanjangan otomatis saat jatuh tempo (Automatic Roll Over)
- 5) Minimal penempatan awal: Rp.1.000.000,00

❖ Giro iB Bank Jateng Syariah

Rekening dalam mata uang rupiah yang memberikan kemudahan transaksi keuangan usaha nasabah dengan menggunakan cek dan bilyet giro. Manfaatnya:

- Transaksi online di seluruh kantor Bank Jateng dan Bank Jateng Syariah.
- Mendapatkan bonus giro sesuai kebijakan bank.
- Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu- waktu melalui cek atau bilyet giro.

Fitur Produk:

- 1) Akad: Wadiah (titipan)
- 2) Minimal setoran awal:

- Giro Pemerintah Pusat/ Daerah/ instansi Lainnya/ Kas Daerah:
Rp0
 - Giro Kas Daerah: Rp.500.000,00
 - Giro Swasta: Rp.1.000.000,00
 - Giro Antar Bank Pasiva: Rp.500.000,00
 - Saldo minimal
 - Giro Pmerintah Pusat/Daerah/Instansi Lainnya/Kas Daerah:Rp0
 - Giro Swasta dan Antar Bnak Pasiva: Rp.500.000,00
 - Biaya administrasi rekening/ bulan: Rp.10.000,00
 - Biaya tutup rekening:Rp.50.000,00
- ❖ iB Tabungan Haji

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk persiapan menunaikan ibadah haji. Manfaatnya:

- transaksi online di seluruh kantor Bnak Jateng dan Bank Jateng Syariah.
- Pendaftaran haji secara online dengan Siskohat Kementrian Agama diseluruh kantor Bank Jateng dan Bank Jateng Syariah.
- Nasabah iB Tabung haji bisa mengajukan talangan haji.
- Bebas administrasi.
- Mendapatkan bonus atas saldo yang mengendap diatas Rp.1.000.000,00
- Terjamin dan aman.

Fitur Produk:

- 1) Akad: Wadiah Yad Dhamanah
- 2) Minimal setoran awal: Rp.500.000,00
- 3) Minimal setoran selanjutnya: Rp.100.000,00
- 4) Saldo mengendap: Rp100.000,00
- 5) Biaya administrasi bulanan: Rp0

6) Biaya tutup rekening Karen pelunasan BPIH: Rp0⁴⁷

3. BPD Card

❖ Pengertian BPD Card

BPD Card merupakan kartu yang diterbitkan Bank Jateng sebagai sarana yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai milik ATM Bank Jateng maupun ATM lain yang telah bekerjasama.

❖ Keuntungan Menggunakan BPD Card

Ada beberapa keuntungan yang diperoleh nasabah dengan menggunakan kartu BPD Card, yaitu:

- a. Layanan ATM di seluruh wilayah kerja Bank Jateng dan Bank Jateng Syariah.
- b. Dapat diakses di 22.000 ATM Prima dan ATM Bersama.
- c. Layanan EDC di semua merchant dengan berlogo Prima.

❖ Fitur Layanan BPD Card

Adapun fitur-fitur layanan yang diberikan oleh BPD Card adalah sebagai berikut:

- a. Penarikan Uang Tunai.
- b. Pindah saldo antar rekening Bank Jateng.
- c. Transfer antar rekening nasabah Bank Jateng.
- d. Transfer antar rekening Bank Kerjasama.
- e. Lihat saldo rekening.
- f. Ganti PIN.
- g. Pembelian pulsa.
- h. Pembayaran tagihan Kartu Halo Telkomsel.
- i. Pembayaran tagihan lain yang telah bekerjasama.
- j. Untuk pengambilan uang tunai, BPD Card dapat diakses di lebih dari 35.000 ATM Prima & ATM Bersama.

⁴⁷ Profil Perusahaan Bank Jateng (*Bank Jateng Company Profile*) Tahun 2010, h.46-

- k. Untuk pembayaran belanja secara debit, BPD Card dapat diakses di lebih dari 50.000 merchant yang menggunakan EDC (mesin debit) berlogo Debit BCA.
 - l. BPD Card Student Series dapat digunakan sebagai Kartu Tanda Mahasiswa atau Kartu Pelajar dan fungsi lainnya sesuai perjanjian antara Bank dan Lembaga/Institusi yang bersangkutan.
 - m. BPD Card Profesional Series dapat digunakan sebagai Kartu Pengenal Pegawai, Kartu Absensi dan fungsi lainnya sesuai perjanjian antara Bank dan Lembaga/Institusi yang bersangkutan.
- ❖ Layanan di ATM Prima dan ATM Bersama

Selain layanan di ATM Bank Jateng dan ATM Bank Jateng Syariah, BPD Card juga dapat diakses di ATM Prima dan ATM Bersama. Adapun layanan yang ada di ATM Prima dan ATM Bersama antara lain:

- a. Penarikan uang tunai, dengan biaya administrasi Rp.7.500,-.
- b. Lihat saldo rekening, dengan biaya administrasi Rp. 4.000,-
- c. Transfer antar rekening ke Bank Kerjasama, dengan biaya administrasi Rp. 6.500,-

❖ Jenis Kartu

Ada beberapa jenis kartu BPD Card yang dimiliki oleh Bank Jateng, antara lain:

- a. Platinum
 - 1) Penarikan Tunai s/d Rp. 10.000.000,-
 - 2) Debit EDC Prima s/d Rp. 50.000.000,-
 - 3) Transfer di ATM Bank Lain s/d Rp. 10.000.000,- per transaksi dan Rp. 25.000.000,- per hari.
 - 4) Biaya layanan / administrasi bulanan Rp. 10.000,-
- b. Gold
 - 1) Penarikan Tunai s/d Rp. 7.500.000,-
 - 2) Debit EDC Prima s/d Rp. 25.000.000,-
 - 3) Transfer di ATM Bank Jateng Rp. 25.000.000,-

4) Transfer di ATM Bank Lain s/d Rp. 10.000.000,- per transaksi dan Rp. 25.000.000,- per hari.

5) Biaya layanan / administrasi bulanan Rp. 4.000,-

c. Silver

1) Penarikan Tunai s/d Rp. 5.000.000,-

2) Debit EDC Prima s/d Rp. 10.000.000,-

3) Transfer di ATM Bank Jateng Rp. 10.000.000,-

4) Transfer di ATM Bank Lain s/d Rp. 10.000.000,- per transaksi dan Rp. 25.000.000,- per hari.

5) Biaya layanan / administrasi bulanan Rp. 3.000,-

d. Student Series & Profesional Series

1) Penarikan Tunai s/d Rp. 5.000.000,-

2) Debit EDC Prima s/d Rp. 7.500.000,-

3) Transfer di ATM Bank Jateng Rp. 7.500.000,-

4) Transfer di ATM Bank Lain s/d Rp. 10.000.000,- per transaksi dan Rp. 25.000.000,- per hari.

5) Biaya layanan / administrasi bulanan Rp. 3.000,-⁴⁸

e. BPD Card Syariah (Silver/Instan)

Adalah BPD Card yang hanya ada di Bank Jateng Syariah yang digunakan sebagai sarana promosi dengan berbagai fasilitas, yaitu:

1) Penarikan Tunai s/d Rp. 10.000.000,-

2) Transfer di ATM Bank Lain s/d Rp. 10.000.000,- per transaksi dan Rp. 25.000.000,- per hari.

3) Biaya layanan / administrasi bulanan Rp. 3.000,-

BPD Card Syariah ini mempunyai fasilitas yang setara dengan kartu BDP Card Platinum tetapi dengan biaya administrasi yang lebih rendah.⁴⁹

⁴⁸ www.bankjateng.co.id diakses pada tanggal 1 April 2016.

⁴⁹ Wawancara dengan Customer Service dan Supervisor Bank BPD Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

❖ Prosedur Mendapatkan BPD Card

Untuk mendapatkan kartu ATM BPD Card, hal-hal yang harus dilakukan antara lain sebagai berikut:

- a. Kartu BPD Card dapat langsung diperoleh pada saat membuka rekening Giro dan Tabungan.
- b. Mengisi formulir permintaan BPD Card dilampiri fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Kartu Pelajar).
- c. Memperlihatkan Buku Tabungan atau salinan Rekening Giro.
- d. Nasabah akan diberi PIN (Personal Identification Number) Standar yang diserahkan / dikirim ke alamat nasabah dengan amplop tertutup.
- e. PIN Standar wajib diganti oleh Pemegang BPD Card di mesin ATM Bank.
- f. Penyalahgunaan PIN oleh Pemegang atau Pihak Lain bukan tanggung jawab Bank.
- g. BPD Card dapat diperoleh dalam bentuk bernama atau tidak bernama.⁵⁰

⁵⁰ www.bankjateng.co.id diakses pada tanggal 1 April 2016.

BAB IV

PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN BPD CARD DAN IMPLIKASINYA TERHADAP NASABAH BANK JATENG CAPEM SYARIAH SEMARANG BARAT

A. Peranan *Customer Service* dalam Manajemen Komplain BPD Card

Salah satu fasilitas produk dari Bank Jateng Syariah adalah BPD Card. BPD Card merupakan kartu yang diterbitkan Bank Jateng sebagai sarana yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai di ATM Bank Jateng maupun ATM lain yang telah bekerjasama.

BPD Card adalah sejenis kartu ATM / kartu Debit dan bukan kartu kredit. Perbedaan yang mendasar antara kartu debit dan kartu kredit adalah kartu kredit merupakan kartu yang jika dipakai untuk bertransaksi berbelanja maka akan timbul hutang kepada pihak yang menerbitkan kartu kredit tersebut, sedangkan kartu debit / ATM merupakan kartu yang apabila digunakan untuk bertransaksi / berbelanja maka saldo tabungan dalam rekening pemegang akan terpotong secara otomatis.

Kartu kredit menggunakan 3 akad dalam produknya, yaitu akad *kafalah*, *qard* dan *ijarah*. Akad *kafalah* dalam hal ini penerbit kartu adalah penjamin bagi pemegang kartu terhadap merchant atas semua kewajiban bayar yang timbul dari transaksi antara kartu dengan merchant, dan/atau penarikan tunai dari selain Bank atau ATM bank penerbit kartu, akad *qard* dalam hal ini penerbit kartu adalah pemberi pinjaman kepada pemegang kartu melalui penarikan tunai dari Bank atau ATM bank penerbit kartu, dan akad *ijarah* dalam hal ini penerbit kartu adalah penyedia jasa sistem pembayaran dan pelayanan terhadap pemegang kartu. Dari akad *kafalah* dan *ijarah* tadi Bank berhak mendapatkan fee.⁵¹

Sedangkan kartu debit / ATM adalah satu kartu yang merupakan gabungan kartu ATM dengan kartu debit. Pada awalnya kartu Atm hanya

⁵¹ Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 54/DSN-MUI/X/2006 tentang Syariah Card.

berfungsi murni sebagai kartu ATM tanpa dilengkapi kartu debit. Kartu ATM kemudian ditambah fungsinya menjadi kartu debit sehingga dinamakan kartu ATM-Debit yang bisa digunakan untuk membayar berbagai macam transaksi seperti belanja barang/jasa di berbagai toko, supermarket, salon, serta membayar tagihan listrik, telepon, televisi, dan berlangganan. Kartu ATM-Debit adalah alat pembayaran yang dapat mempermudah transaksi dibandingkan uang tunai, cek, atau bilyet giro.⁵²

Di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat hanya ada satu jenis BPD Card yang dipakai yaitu BPD Card Silver dengan fasilitas setara dengan platinum, yaitu penarikan bisa sampai RP.10.000.000,- per hari dengan biaya administrasi hanya Rp.3.000,- per bulan. BPD Card yang digunakan juga merupakan kartu ATM yang instan, yaitu kartu ATM yang bisa langsung jadi tetapi tanpa dicantumkan nama pemilik dari kartu tersebut. Kartu BPD Card ini juga merupakan fasilitas dari produk tabungan iB Bima dan iB Amanah. Berikut ini adalah tata cara pembuatan BPD Card di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat:

1. Harus sudah mempunyai rekening Bank Jateng Syariah, dengan saldo minimal Rp.100.000,- karena untuk biaya pembuatan BPD Card adalah Rp.15.000,- (Rp.10.000,- untuk pembelian kartu dan Rp.5.000,- untuk pembuatan PIN) dengan biaya bulanan Rp.3.000,-. Karena untuk tabungan iB Bima dan iB Amanah saldo mengendap harus Rp.50.000,-. Jadi pembuatan BPD Card harus mempunyai saldo rekening minimal RP.100.000,- agar setelah pembuatan ATM, saldo di BPD Card tidak hanya saldo mengendap minimal.
2. Nasabah mengisi form pembuatan ATM BPD Card dilampiri fotokopi identitas diri dan dengan disertai materai dan tanda tangan.
3. Nasabah diberikan kartu ATM BPD Card dan diberi PIN.

⁵² Serfianto Dibyo Purnomo, et al, “*Untung dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik*”, Jakarta: Visimedia, 2012, h..197.

Pada saat nasabah akan membuat kartu BPD Card, maka nasabah harus menyetujui beberapa syarat-syarat umum pemegang kartu BPD Card Syariah yang sudah tertera pada form pembukaan kartu BPD Card yaitu:

1. Pemegang Rekening Giro Wadiah, Tabungan Bima Mudharabah dan Tabungan Wadiah dapat melakukan transaksi dengan ATM berupa penarikan uang tunai pada tempat-tempat bertanda ATM Bank Jateng, ATM Prima, Prima Debit, dan ATM Bersama dengan menggunakan sistem dan prosedur yang telah ditentukan.
2. Besarnya penarikan uang tunai dan transaksi lainnya dengan BPD Card berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pemegang kartu dapat memeriksa saldo yang tersimpan di rekening (sisa penarikan hari itu) melalui ATM.
3. Pemegang kartu dikenakan biaya pemakaian fasilitas dan atau denda atas saldo dibawah saldo minimal yang ditetapkan oleh Bank dan dengan ini pemegang kartu memberikan kuasa kepada Bank untuk mendebit rekeningnya untuk pembayaran biaya dan atau denda yang ditetapkan Bank terhadap Rekening Utama.
4. Transaksi harus dilakukan oleh pemegang kartu.
5. Pemegang kartu memperoleh nomor kode password yang dikenal sebagai Personal Identification Number (PIN) dari Bank untuk melakukan transaksi ATM dan dapat melakukan penggantian.
6. PIN tersebut dan pengganti-penggantinya jika ada tidak boleh ditunjukkan atau diberitahukan secara apapun dan kepada siapapun kecuali pemegang kartu serta kerahasiaannya menjadi tanggung jawab pemegang kartu sendiri.
7. Dalam hal terjadi kehilangan atau permintaan pengganti PIN baru akan diterbitkan kartu yang baru.
8. Akibat penyalahgunaan kartu secara apapun menjadi tanggung jawab pemegang kartu.

9. Kehilangan kartu harus segera diberitahukan kepada Bank untuk pengamanan dan selanjutnya membuat surat pernyataan kehilangan dari kepolisian setempat.
10. Segala akibat dan kerugian yang timbul dari penggunaan kartu yang dinyatakan hilang menjadi tanggungan pemegang kartu.
11. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan kartu maka pemegang kartu dapat meminta penggantian pada Bank dan atas penggantian tersebut tetap berlaku syarat-syarat dan ketentuan ini.
12. Setiap perubahan atau ketentuan lain yang ada dianggap sebagai kesatuan dengan ketentuan umum ini dan dinyatakan berlaku sejak perubahan dilakukan.
13. Persyaratan ini tunduk pada hukum yang berlaku di Indonesia.

Selain itu, ada beberapa status yang ada BPD Card yang digunakan untuk mengetahui apakah keaktifan kartu BPD Card tersebut, diantaranya:

1. *Active*, yaitu kartu BPD Card yang masih bisa digunakan untuk melakukan transaksi.
2. *Inaktive*, yaitu kartu BPD Card yang sudah tidak bisa digunakan untuk melakukan transaksi. Misalnya kartu BPD Card tersebut sudah 3x salah PIN maka BPD Card tersebut langsung Inaktive. Caranya yaitu dengan memblock BPD Card tersebut, setelah itu baru di Inaktive.
3. *Block*, yaitu kartu BPD Card yang sudah diblokir. Misalnya kartu BPD Card hilang dan nasabah menelpon ke Bank, maka Bank akan langsung memblokir kartu tersebut agar tidak bisa digunakan, terlebih oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab.
4. *Unblock*, yaitu kartu BPD Card yang sudah di buka blokir. Misalnya jika kartu BPD Card tidak jadi hilang, maka BPD Card yang tadi sudah di block bisa langsung di buka blokir dan BPD Card tersebut masih bisa digunakan.

Pada saat nasabah Bank Jateng melakukan transaksi menggunakan BPD Card, tentunya ada beberapa transaksi yang mengalami kesalahan ataupun kegagalan yang biasanya disebabkan oleh kegagalan jaringan.

Berikut ini adalah data transaksi nasabah di Bank BPD Jateng pada tiga bulan terakhir (Oktober, November, Desember) tahun 2015.⁵³

Bank Jateng Kantor Pusat
Jenis Kartu: SYARIAH

1. Laporan Nasabah Bank Jateng Syariah Transaksi di Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Periode 1/10/2015 s/d 31/10/2015

No.	Type	Jenis Transaksi	Berhasil		Gagal		Total	
			Frekuensi	Nominal	Frekuensi	Nominal	Frekuensi	Nominal
1	03	Transfer (Sat)	1.227	1.916.350.904	168	52.894.354	1.395	1.969.245.258
2	04	Withdrawal	16.869	10.692.150.000	1.155	0	18.024	10.692.150.000
3	08	Pin Change	367	0	28	0	395	0
4	95	Inquiry to Monitor	7.355	0	281	0	7.636	0
Sub Total			25.818	12.608.500.904	1.632	52.894.354	27.450	12.661.395.258

2. Laporan Nasabah Bank Jateng Syariah Transaksi di Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Periode 1/11/2015 s/d 31/11/2015.

No.	Type	Jenis Transaksi	Berhasil		Gagal		Total	
			Frekuensi	Nominal	Frekuensi	Nominal	Frekuensi	Nominal
1	03	Transfer (Sat)	1.229	1.909.828.601	139	25.121.268	1.368	1.934.949.869
2	04	Withdrawal	17.129	10.586.150.000	1.487	0	18.616	10.586.150.000
3	08	Pin Change	598	0	58	0	656	0
4	95	Inquiry to Monitor	7.880	0	418	0	8.298	0
Sub Total			26.836	12.495.978.601	2.102	25.121.268	28.938	12.521.099.869

⁵³ Data dari Divisi Syariah Bank Jateng.

3. Laporan Nasabah Bank Jateng Syariah Transaksi di Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Periode 1/12/2015 s/d 31/12/2015.

No.	Type	Jenis Transaksi	Berhasil		Gagal		Total	
			Frekuensi	Nominal	Frekuensi	Nominal	Frekuensi	Nominal
1	03	Transfer (Sat)	1.337	2.402.833.406	219	93.662.400	1.556	2.496.495.806
2	04	Withdrawal	18.654	12.460.300.000	1.367	0	20.021	12.460.300.000
3	08	Pin Change	357	0	40	0	397	0
4	95	Inquiry to Monitor	7.855	0	253	0	8.108	0
Sub Total			28.203	14.863.133.406	1.879	66.662.400	30.082	14.956.792.806

Keterangan:

Transfer (Sat) : Transaksi pengiriman uang dari satu rekening ke rekening yang lain.

Withdrawal : Transaksi penarikan uang.

Pos: Purchase/Sale (Debit Memo Post): EDC (*Electronic Data Capture*) untuk transaksi pembayaran belanja.

Pin Chage : Mengganti PIN (*Personal Identification Number*).

Inquiry to Monitor : Cek saldo rekening / tabungan.

Dari data transaksi diatas yaitu transaksi pada Bank BCA (ATM Prima) dan Bank BPD Jateng dalam tiga bulan terakhir (Oktober, November, Desember) dapat disimpulkan bahwa:

1. Transfer (Sat)
 - a. Transaksi transfer pada bulan Oktober, jumlah angka keberhasilan transaksi mencapai 1.227 transaksi dengan nominal Rp.1.916.350.904,- dengan angka kegagalan transaksi hanya 168 transaksi dengan nominal Rp.52.894.354,-.
 - b. Transaksi transfer pada bulan November, jumlah angka keberhasilan transaksi menjadi 1.229 transaksi dengan nominal Rp.1.909.828.601,- dan angka kegagalan transaksi turun menjadi 139 transaksi dengan nominal Rp.25.121.268,-
 - c. Transaksi transfer pada bulan Desember, jumlah angka keberhasilan transaksi naik menjadi 1.337 transaksi dengan nominal Rp.2.402.833.406,- tetapi angka kegagalan transaksi juga ikut naik menjadi 219 transaksi dengan nominal Rp.93.662.400,-
2. Withdrawal (Penaarikan)
 - a. Transaksi penarikan pada bulan Oktober, jumlah angka keberhasilan transaksi mencapai 16.869 transaksi dengan nominal Rp.10.692.150.000,- dengan angka kegagalan transaksi hanya 1.155 transaksi dengan nominal Rp.0,-. Hal ini berarti pada saat transaksi penarikan gagal, saldo nasabah tidak terdebit.
 - b. Transaksi penarikan pada bulan November, jumlah angka keberhasilan transaksi naik menjadi 17.129 transaksi dengan nominal Rp.10.586.150.000,- dan angka kegagalan transaksi naik menjadi 1.487 transaksi dengan nominal Rp.0,-.
 - c. Transaksi penarikan pada bulan Desember, jumlah angka keberhasilan transaksi kembali naik menjadi 18.654 transaksi dengan nominal Rp.12.460.300.000,- dan angka kegagalan transaksi turun menjadi 1.367 dengan nominal Rp.0,-.

3. Pin Change (Ganti PIN)
 - a. Ganti Pin pada bulan Oktober, jumlah angka keberhasilan mencapai 367 kali dengan kegagalan hanya 28 kali.
 - b. Ganti Pin pada bulan November, jumlah angka keberhasilan naik menjadi 598 kali, tetapi kegagalannya juga naik menjadi 58 kali.
 - c. Ganti Pin pada bulan Desember, jumlah angka keberhasilan turun menjadi 357 kali dengan angka kegagalan yang juga ikut turun menjadi 40 kali.
4. Inquiry to Monitor (Cek Saldo)
 - a. Cek saldo pada bulan Oktober, jumlah angka keberhasilan mencapai 7.355 kali dengan angka kegagalan 281 kali.
 - b. Cek saldo pada bulan November, jumlah angka keberhasilan naik menjadi 7.880 kali dengan angka kegagalan yang juga naik menjadi 418 kali.
 - c. Cek saldo pada bulan Desember, jumlah angka keberhasilan sedikit turun menjadi 7.855 kali dengan angka kegagalan yang juga turun menjadi 253 kali.

Dari penjelasan-penjelasan tabel diatas, bisa dilihat bahwa tingkat kegagalan dan keberhasilan transaksi yang dilakukan oleh Bank Jateng berfluktuasi. Hal ini disebabkan karena faktor jaringan yang tidak menentu dan tidak bisa diperkirakan oleh Bank Jateng sendiri. Akan tetapi, jika terjadi kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah dan kegagalan tersebut membuat saldo nasabah ikut terdebit, maka Bank Jateng Syariah akan segera menangani masalah tersebut dalam jangka waktu yang ditentukan, yaitu 20 hari kerja diluar hari libur (Sabtu dan Minggu).

Pada produk BPD Card terkadang juga mengalami beberapa masalah yang bisa membuat nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat mengajukan komplain kepada Bank, masalah-masalah yang ditimbulkan diantaranya adalah:

1. Kesalahan dalam memasukkan PIN,

2. Kegagalan melakukan transfer ke Bank lain, yaitu uang yang ditransfer tidak terkirim ke nomor rekening yang dituju, tetapi saldo didalam rekening sudah terdebit. Kegagalan transfer ke Bank lain inilah yang paling sering terjadi.
3. Kegagalan melakukan penarikan, yaitu uang yang akan diambil tidak bisa keluar, tetapi saldo rekening sudah terdebit.
4. Kartu BPD Card tidak bisa masuk ke mulut ATM karena terlalu tebal.

Tetapi pada dasarnya, intensitas terjadinya masalah dalam BPD Card sebenarnya tidak terlalu sering, karena biasanya hal tersebut terjadi jika jaringannya sedang mengalami masalah, dan pihak Bank pun tidak tahu kapan akan terjadi masalah dalam jaringan ATM dan Bank juga tidak bisa memastikan dimana posisi uang sedang berada. Tetapi jika terjadi masalah kaitannya dengan kegagalan transaksi pada BPD Card, maka Bank akan segera membantu menangani masalah tersebut dalam waktu yang sesingkat-sesingkatnya.

Jika terjadi masalah jaringan yang berujung dengan kegagalan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, biasanya nasabah akan langsung menghubungi Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat melalui via telepon atau bisa langsung mendatangi kantornya. Mekanisme dalam pengajuan komplain/klaim dari nasabah di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat adalah:

1. Nasabah datang ke Bank.
2. Mengisi form pengaduan nasabah, kemudian diceritakan kronologinya seperti apa.
3. Melampirkan kartu identitas diri (KTP), buku tabungan, kartu ATM dan struk tanda bukti transaksi dari ATM.
4. Proses penanganan klaim nasabah maksimal 14 hari kerja diluar hari libur, dan jika belum selesai bisa dilakukan perpanjangan sampai 20 hari kerja, tetapi pihak bank akan mengusahakan sesuai dengan peraturan bank yaitu 14 hari kerja.

Dalam penanganan komplain dari nasabah, *Customer Service* adalah salah satu petugas Bank yang mempunyai peranan penting dalam menghadapi nasabah, karena pada umumnya nasabah yang mengajukan komplain akan langsung bertemu dengan *Customer Service*. Adapun beberapa peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:

1. Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah.
2. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya.
3. Memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa.
4. Meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim.
5. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya nanti pasti akan kembali.

Dalam penanganan komplain, petugas *Customer Service* berperan sebagai fasilitator dan perantara antara nasabah dan Bank, baik itu dibantu oleh Kanit ataupun laporan pengaduan yang langsung dikirimkan kepada kantor pusat. Jadi, nasabah yang mengajukan klaim, maka klaim tersebut akan ditampung oleh *Customer Service* terlebih dahulu, baru kemudian *Customer Service* akan menyalurkan klaim nasabah tersebut ke Bank Jateng Kantor Pusat. Selain itu, *Customer Service* juga dapat membantu nasabah melalui *Call Center* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat di nomor 14066 yang bisa membantu pelayanan nasabah secara online selama 24 jam.

Dalam menjalankan tugasnya, *Customer Service* juga dibantu oleh Kanit dan Pemimpin Capem. *Customer Service* juga selalu memantau sampai dimana laporan yang diajukan sudah berjalan. Petugas *Customer Service* juga membantu memberikan surat pengantar klaim kepada kantor pusat disertai dengan bukti-bukti dari nasabah yang mengajukan klaim. Dan setelah klaim selesai ditangani oleh kantor pusat, maka petugas *Customer Service* memberitahukan kepada nasabah yang mengajukan klaim melalui via telepon

bahwa masalah tersebut sudah terselesaikan, uang yang dulunya terdebit sudah terkredit lagi dan uang milik nasabah telah kembali.⁵⁴

Sedangkan penanganan komplain BPD Card lebih lanjut dilakukan oleh kantor pusat Bank Jateng, yaitu oleh Card Center dengan mekanisme sebagai berikut:

1. Komplain / klaim nasabah dibuat di Kantor Cabang / Capem dimana nasabah membuka rekening / buku tabungannya.
2. Kantor Cabang / Capem mengirimkan surat klaim nasabah ke Kantor Pusat di bagian Card Center (Divisi Dana dan Treasury Konvensional). Karena Bank Jateng Syariah masih UUS dan masih menginduk pada Bank Jateng Konvensional.
3. Card Center melakukan pengecekan dan menganalisa terhadap klaim dari nasabah.
4. Card Center mengirimkan surat klaim nasabah kepada bagian TI dan TSI.
5. Card Center bekerja sama dengan bagian TI dan TSI untuk melakukan pengecekan di mesin ATM utama / core.
6. Card Center mengkreditkan kembali saldo rekening milik nasabah yang mengajukan klaim.
7. Saldo rekening / uang yang kembali adalah dari Bank Jateng Konvensional (mekanisme cabang utama).
8. Uang dalam bentuk saldo rekening dikembalikan kepada rekening Bank Jateng Syariah milik nasabah yang mengajukan klaim.⁵⁵

Berikut ini adalah beberapa data yang diperoleh penulis pada saat melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (Magang) dari Divisi Syariah Bank Jateng tentang penerbitan kartu BPD Card serta data BPD Card yang berstatus aktif di beberapa KCS maupun KCPS Bank Jateng Syariah dari tiga bulan terakhir (Oktober, November, Desember) tahun 2015.⁵⁶

⁵⁴ Wawancara dengan *Customer Service* dan *Supervisor* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

⁵⁵ Wawancara dengan Kasie Akuntansi dan Pelaporan Syariah dan Kasie Card Center.

⁵⁶ Data dari Divisi Syariah Bank Jateng Semarang.

1. Bank Jateng Unit Usaha Syariah.

LAPORAN PENERBITAN KARTU BPDCard Periode Cetak:

1-10-2015 s/d 31-10-2015.

No	Nama Cabang/Capem	Syariah
1	Syariah - Surakarta-502	106
2	Syariah - Semarang-503	27
3	Syariah - Purwokerto-504	27
4	Syariah - Pekalongan-505	13
5	Syariah - UMS-601	498
6	Syariah - Semarang Barat-602	103
7	Syariah - Unissula-603	58
8	Syariah - Sragen-604	7
9	Syariah - Sukoharjo-605	13
10	Syariah - Magelang-606	8
11	Syariah - Kudus-607	248
Total Kartu		1.108

LAPORAN KARTU BPDCard STATUS ACTIVE Periode

Cetak: 1-10-2015 s/d 31-10-2015.

No.	Nama Cabang/Capem	Syariah
1	Syariah - Surakarta-502	100
2	Syariah - Semarang-503	27
3	Syariah - Purwokerto-504	27
4	Syariah - Pekalongan-505	13
5	Syariah - UMS-601	16
6	Syariah - Semarang Barat-602	19
7	Syariah - Unissula-603	58
8	Syariah - Sragen-604	6
9	Syariah - Sukoharjo-605	13
10	Syariah - Magelang-606	8
11	Syariah - Kudus-607	23
Total Kartu		310

2. Bank Jateng Unit Usaha Syariah

LAPORAN PENERBITAN KARTU BPDCard Periode Cetak:

1-11-2015 s/d 31-11-2015

No.	Nama Cabang/Capem	Syariah
1	Syariah - Surakarta-502	67
2	Syariah - Semarang-503	30
3	Syariah - Purwokerto-504	23
4	Syariah - Pekalongan-505	110

5	Syariah - UMS-601	56
6	Syariah - Semarang Barat-602	27
7	Syariah - Unissula-603	544
8	Syariah - Sragen-604	6
9	Syariah - Sukoharjo-605	12
10	Syariah - Magelang-606	6
11	Syariah - Kudus-607	66
Total Kartu		947

**LAPORAN KARTU BPDCard STATUS ACTIVE Periode
Cetak: 1-11-2015 s/d 31-11-2015.**

No.	Nama Cabang/Capem	Syariah
1	Syariah - Surakarta-502	65
2	Syariah - Semarang-503	30
3	Syariah - Purwokerto-504	23
4	Syariah - Pekalongan-505	10
5	Syariah - UMS-601	47
6	Syariah - Semarang Barat-602	26
7	Syariah - Unissula-603	43
8	Syariah - Sragen-604	6
9	Syariah - Sukoharjo-605	12
10	Syariah - Magelang-606	6
11	Syariah - Kudus-607	66
Total Kartu		334

3. Bank Jateng Unit Usaha Syariah

**LAPORAN PENERBITAN KARTU BPDCard Periode Cetak:
1-12-2015 s/d 31-12-2015**

No.	Nama Cabang/Capem	Syariah
1	Syariah - Surakarta-502	63
2	Syariah - Semarang-503	41
3	Syariah - Purwokerto-504	21
4	Syariah - Pekalongan-505	16
5	Syariah - UMS-601	33
6	Syariah - Semarang Barat-602	23
7	Syariah - Unissula-603	29
8	Syariah - Sragen-604	6
9	Syariah - Sukoharjo-605	10
10	Syariah - Magelang-606	14
11	Syariah - Kudus-607	57
Total Kartu		313

**LAPORAN KARTU BPD Card STATUS ACTIVE Periode
Cetak: 1-12-2015 s/d 31-12-2015.**

No.	Nama Cabang/Capem	Syariah
1	Syariah - Surakarta-502	60
2	Syariah - Semarang-503	41
3	Syariah - Purwokerto-504	21
4	Syariah - Pekalongan-505	16
5	Syariah - UMS-601	33
6	Syariah - Semarang Barat-602	21
7	Syariah - Unissula-603	29
8	Syariah - Sragen-604	6
9	Syariah - Sukoharjo-605	10
10	Syariah - Magelang-606	14
11	Syariah - Kudus-607	56
Total Kartu		307

Dari beberapa data diatas tentang penerbitan kartu BPD Card dan kartu BPD Card berstatus aktif dalam tiga bulan terakhir, yaitu bulan Oktober, November dan Desember, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Pada bulan Oktober jumlah penerbitan kartu BPD Card pada Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat mencapai 103 kartu. Besarnya angka penerbitan BPD Card tersebut dikarenakan adanya nasabah dari mahasiswa yang membuka rekening tabungan dan melakukan pembuatan kartu BPD Card untuk keperluan beasiswa. Akan tetapi pada tabel kartu BPD Card yang aktif di bulan Oktober hanya 19 kartu saja.
- b. Pada bulan November jumlah penerbitan kartu BPD Card berjumlah 27 kartu dan kartu yang aktif pada bulan November sejumlah 26 kartu. Dibandingkan pada bulan Oktober, penerbitan kartu BPD Card di bulan November jauh lebih sedikit, karena nasabah yang membuat kartu BPD Card hanya dari nasabah biasa dan hanya untuk kepentingan pribadi. Tetapi jumlah kartu BPD Card yang masih aktif di bulan November lebih besar dibandingkan dengan bulan Oktober.
- c. Pada bulan Desember jumlah penerbitan kartu BPD Card berjumlah 23 kartu dengan kartu yang masih aktif berjumlah 21 kartu.

Dibandingkan dengan dua bulan sebelumnya yaitu bulan Oktober dan November, jumlah penerbitan kartu pada bulan Desember adalah yang paling sedikit, tetapi tidak selisih banyak dengan bulan November. Dan jumlah kartu BPD Card yang masih aktif hanya selisih 5 kartu lebih sedikit dari bulan November tetapi lebih banyak dari bulan Oktober.

Jadi, dari data tiga bulan terakhir diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah kartu BPD Card diluar kebutuhan mahasiswa adalah konstan, walaupun dengan adanya kegagalan transaksi yang dialami oleh beberapa nasabah Bank Jateng Syariah. Hal ini terbukti dari jumlah kartu BPD Card yang masih aktif dari bulan Oktober, November dan Desember.

Pada saat penanganan komplain dari nasabah, tentunya ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas *Customer Service*. Kendala yang sering dijumpai *Customer Service* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat dalam penanganan komplain adalah adanya nasabah yang terburu-buru dan menginginkan uangnya cepat kembali. Hal ini biasanya terjadi jika nasabah yang mengajukan klaim adalah nasabah dengan kategori *high risk* yang terkadang saldo yang terdebit dari rekeningnya karena kegagalan transaksi nominalnya cukup besar. Akan tetapi petugas *Customer Service* sangat memaklumi dan sangat berempati kepada nasabah tersebut dan meyakinkan bahwa saldo direkeningnya akan secepatnya kembali.

Dalam menangani komplain, terkadang ada beberapa kesalahan-kesalahan umum manajemen yang dijumpai dalam pemrosesan keluhan, antara lain:

- a. Terlalu cepat menghentikan usaha pencarian fakta.
- b. Mengemukakan pendapat manajemen sebelum waktunya jika semua fakta yang berhubungan telah ditemukan.
- c. Tidak menyimpan catatan-catatan yang tepat.
- d. Mengambil jalan keputusan eksekutif sebagai ganti diskusi dan konferensi untuk mengubah pikiran.

- e. Menyelesaikan keluhan yang salah, suatu kesalahan yang mungkin pada gilirannya menghasilkan keluhan baru yang kedua. Tindak lanjut adalah langkah dalam prosedur itu yang memberitahukan kesalahan dalam penanganan sekiranya hal itu terjadi.⁵⁷

Hal-hal semacam inilah yang sangat dihindari oleh pihak Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat dalam menangani klaim dari nasabahnya.

B. Implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap Nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, implikasi adalah keterlibatan atau keadaan terlibat.⁵⁸ Pengertian implikasi dalam bahasa Indonesia adalah efek yang ditimbulkan di masa depan atau dampak yang dirasakan ketika melakukan sesuatu.⁵⁹

Beberapa implikasi yang terjadi setelah penanganan komplain oleh *Customer Service* pada Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat adalah implikasi terhadap:

1. Kepuasan Nasabah

Menurut Richard Oliver dalam bukunya *Satisfaction* yang dikutip oleh James G. Barnes kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/ jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.⁶⁰

⁵⁷ Moh. Masud, "*Personal Management*", Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 1997, h. 203.

⁵⁸ <http://kbbi.web.id/implikasi> diakses tanggal 11 April 2016.

⁵⁹ http://www.googleweblight.com/?lite_url=http://www.pengertianmenurutparaahli.com/pengertian-implikasi/html, diakses tanggal 11 April 2016.

⁶⁰ James G. Barnes, "*Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*", Yogyakarta: ANDI, 2001, h. 64.

Hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan, sementara kenyamanan adalah kepuasan. Memang setiap pelanggan merasakan kepuasan yang berbeda-beda. Masing-masing pelanggan memasuki situasi jual beli dengan serangkaian kebutuhan pada tingkat yang berbeda-beda.

Oleh karena itu, untuk memuaskan pelanggan, kita perlu mengetahui dan memahami apa saja yang mereka butuhkan. Perusahaan harus berusaha memenuhi harapan-harapan yang mendasar. Kebutuhan pelanggan tidak hanya mengenai produk dan jasa yang berkualitas, tetapi ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kebutuhan.⁶¹

Menetapkan standar kepuasan pelanggan sebagai sesuatu yang penting bagi terwujudnya kepuasan pelanggan adalah tidak salah. Oleh karenanya harus tetap diupayakan mutu pelayanan kepada pelanggan secara optimal.⁶²

Kepuasan nasabah juga dapat diukur dengan beberapa cara. Adapun cara sederhana yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Sebuah lembaga pelayanan jasa Bank yang berorientasi nasabah akan menyediakan formulir bagi nasabah untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi nasabah.

b. Survei Kepuasan Nasabah

Bank tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan nasabah. Bank yang responsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survey berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari nasabah untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja Bank tersebut.

⁶¹ Heri "Smile" Suchaeri, *"Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa"* Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2012, h. 31-32.

⁶² Aso Sentana, *"Sketsa Manajemen dan Perbankan Setangkai Bunga Buat Mela, Kunci-Kunci Keberhasilan Meniti Karir"*, Jakarta: PT Surya Multi Grafika, 2002, h. 54.

c. Nasabah Bayangan (Penyamaran)

Nasabah bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi nasabah dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli jasa dari bank sendiri maupun lembaga keuangan bank pesaingnya.

d. Analisa Nasabah yang Beralih

Bank dapat menghubungi nasabah yang tidak memanfaatkan kembali pelayanan bank yang sebelumnya telah melayani mereka atau berganti lembaga lain untuk mengetahui penyebabnya (apakah pelayanan kurang baik, hasilnya kurang memuaskan, dan sebagainya) sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan nasabah yang ada.⁶³

Dari hasil wawancara penulis kepada beberapa nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat yang pernah mengajukan klaim terkait kegagalan transaksi BPD Card, dalam penanganannya cukup baik, yaitu dengan penyelesaian klaim yang telah sesuai dengan waktu yang dijanjikan, atau bahkan sebelum waktu yang dijanjikan sudah selesai, selain itu nasabah juga merasa puas terhadap pelayanan *Customer Service* yang ramah dan mau menjadi pendengar yang baik pada saat nasabah menceritakan komplainnya.⁶⁴

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas pelanggan sejati tidak mungkin tercipta tanpa adanya hubungan emosional. Loyalitas adalah bukti dari emosi perilaku pembelian berulang menjadi sebuah hubungan. Loyalitas sangat terkait dengan konsep sebuah hubungan. Lamanya seorang pelanggan berbisnis dengan sebuah perusahaan adalah salah satu indikator loyalitas.⁶⁵

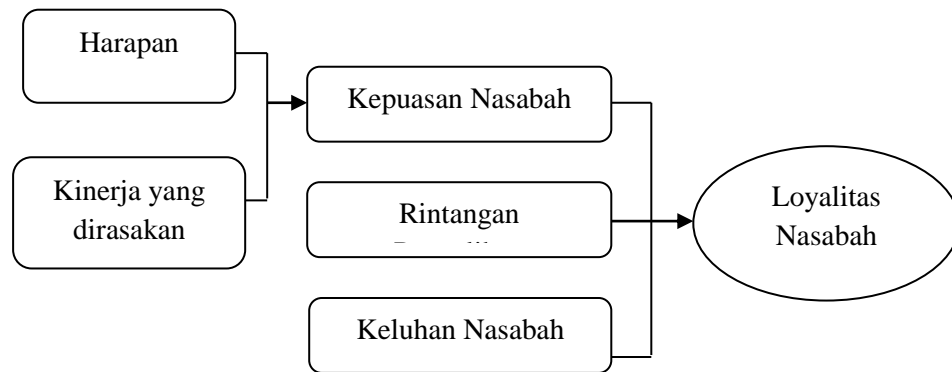
Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku pembelian yang positif ditunjukkan pelanggan terhadap perusahaan,

⁶³ Susatyo Herlambang, “*Public Relation and Customer Service Pedoman Untuk: Sukses Melayani, Memasarkan dan Menjual*”, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2010, h.78-79

⁶⁴ Wawancara dengan Nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

⁶⁵ Heri “Smile” Suchaeri, “*Total...*”, h.45.

merk, toko, pemasok yang dilakukan secara teratur, konsisten dan berkesinambungan serta berulang-ulang dalam kurun waktu yang lama.⁶⁶



Gambar: Model Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.⁶⁷

Dari bagan diatas dapat kita lihat bahwa harapan dari nasabah yang dipenuhi oleh kinerja Bank yang baik akan berdampak pada kepuasan nasabah, selain itu rintangan pengalihan dan adanya keluhan dari nasabah yang ditangani dengan baik justru akan menambah loyalitas nasabah kepada bank tersebut.

Dalam kasus Manajemen Komplain BPD Card ini, nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat tetap loyal kepada Bank Jateng karena nasabah telah merasa puas dengan penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh Bank Jateng, juga karena Bank Jateng telah memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa saldo rekening nasabah yang terdebit akan segera kembali. Selain itu, ada beberapa alasan lain yang menyebabkan nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat tetap loyal, diantaranya seperti pegawai PNS yang tetap loyal karena penerimaan gajinya melalui Bank Jateng, serta nasabah yang masih mengajukan pembiayaan di Bank Jateng Syariah.⁶⁸

⁶⁶ Zulkarnain, "Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, h.136.

⁶⁷ Fandy Tjiptono, "Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)", Yogyakarta: ANDI, 2004, h. 126.

⁶⁸ Wawancara dengan Nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

3. Citra Bank Jateng

Citra adalah total persepsi terhadap suatu obyek, yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu.⁶⁹

Webster mendefinisikan citra sebagai gambaran mental atau konsep tentang sesuatu. Menurut Kotler, secara lebih luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran dan kesan-kesan yang dimiliki seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, kelompok orang atau yang lainnya yang dia ketahui.⁷⁰

Sedangkan citra perusahaan merupakan kesan psikologis dan gambaran dari berbagai kegiatan suatu perusahaan dimata khalayak publiknya yang berdasarkan pengetahuan, tanggapan, serta pengalaman-pengalamanyang telah diterimanya.⁷¹

Citra yang baik dari suatu organisasi (baik korporasi maupun lokal), merupakan aset, karena citra mempunyai suatu dampak pada persepsi konsumen dari komunikasi dan operasi organisasi dalam berbagai hal. Gronroos mengidentifikasi terdapat empat peran citra bagi suatu organisasi:

- a. Citra menceritakan harapan, bersama dengan kampanye pemasaran eksternal, seperti periklanan, penjualan pribadi dan komunikasi dari mulut ke mulut.
- b. Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan.
- c. Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen.
- d. Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen, dengan kata lain, citra mempunyai dampak internal.⁷²

⁶⁹ Sutisna, "*Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*", Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003, h. 82.

⁷⁰ Sutisna, "*Perilaku...*", h. 331.

⁷¹ www.wikipedia.org diakses pada 29 April 2016.

⁷² Sutisna, "*Perilaku...*", h. 332-333.

Adanya komplain / keluhan dari nasabah terkait masalah BPD Card pada dasarnya tidak mempengaruhi citra Bank Jateng Syariah, serta tidak berpengaruh pula terhadap pandangan positif nasabah terhadap Bank Jateng Syariah. Justru dengan adanya keluhan dari nasabah dan Bank langsung menanganinya dengan baik, sopan, ramah dan cepat maka nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada Bank Jateng Syariah karena telah menjaga kepercayaan dari nasabah.⁷³

Tidak terpengaruhnya citra Bank Jateng Syariah akibat komplain / keluhan nasabah juga dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang masih loyal terhadap Bank Jateng sebelum dan sesudah adanya keluhan, serta masalah klaim dari nasabah ini tidak sampai menjadi konsumsi publik ataupun dimuat di media massa.⁷⁴

⁷³ Wawancara dengan Nasabah Bank Jateng capem Syariah Semarang Barat.

⁷⁴ Wawancara dengan Customer service Bank Jateng Capem syariah Semarang Barat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penjelasan bab-bab sebelumnya tentang peranan *customer service* dalam manajemen komplain BPD Card di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat, penulis menyimpulkan bahwa:

1. Peranan *customer service* manajemen komplain BPD Card adalah sebagai perantara yang menjembatani antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak bank yang akan menyelesaikan klaim tersebut (Card Center). Tetapi pada dasarnya *customer service* juga memegang peranan penting dalam manajemen komplain, karena pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah yang menyampaikan keluhannya akan berpengaruh terhadap penilaian nasabah kepada Bank. Adapun beberapa peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:
 - a. Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah.
 - b. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya.
 - c. Memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa.
 - d. Meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim.
 - e. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya nanti pasti akan kembali.

Selain itu, jika ada nasabah yang mengajukan klaim, maka klaim tersebut akan ditampung oleh *Customer Service* terlebih dahulu, baru kemudian *Customer Service* akan menyalurkan klaim nasabah tersebut ke Bank Jateng Kantor Pusat. Selain itu, *Customer Service* juga dapat membantu nasabah melalui *Call Center* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat di nomor 14066 yang bisa membantu pelayanan nasabah secara online selama 24 jam.

Dalam menjalankan tugasnya, *Customer Service* juga dibantu oleh Kanit dan Pemimpin Capem. *Customer Service* juga selalu memantau

sampai dimana laporan yang diajukan sudah berjalan. Petugas *Customer Service* juga membantu memberikan surat pengantar klaim kepada kantor pusat disertai dengan bukti-bukti dari nasabah yang mengajukan klaim. Dan setelah klaim selesai ditangani oleh kantor pusat, maka petugas *Customer Service* memberitahukan kepada nasabah yang mengajukan klaim melalui via telepon bahwa masalah tersebut sudah terselesaikan, uang yang dulunya terdebit sudah terkredit lagi dan uang milik nasabah telah kembali.

2. Manajemen komplain BPD Card yang dilakukan oleh *customer service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat. Implikasi yang ditimbulkan dalam manajemen komplain BPD Card adalah:

a. Kepuasan Nasabah

Nasabah merasa puas karena dalam penanganan klaimnya cukup baik, yaitu dengan penyelesaian klaim yang telah sesuai dengan waktu yang dijanjikan, atau bahkan sebelum waktu yang dijanjikan sudah selesai, selain itu nasabah juga merasa puas terhadap pelayanan *Customer Service* yang ramah dan mau menjadi pendengar yang baik pada saat nasabah menceritakan komplainnya.

b. Loyalitas Nasabah

Nasabah yang pernah mengajukan klaim BPD Card tetap loyal kepada Bank Jateng karena nasabah telah merasa puas dengan penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh Bank Jateng, juga karena Bank Jateng telah memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa saldo rekening nasabah yang terdebit akan segera kembali. Selain itu, ada beberapa alasan lain yang menyebabkan nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat tetap loyal, diantaranya seperti pegawai PNS yang tetap loyal karena penerimaan gajinya melalui Bank Jateng, serta nasabah yang masih mengajukan pembiayaan di Bank Jateng Syariah.

c. Citra Bank Jateng Syariah

Adanya komplain / keluhan dari nasabah terkait masalah BPD Card pada dasarnya tidak mempengaruhi citra Bank Jateng Syariah, serta tidak berpengaruh pula terhadap pandangan positif nasabah terhadap Bank Jateng Syariah. Justru dengan adanya keluhan dari nasabah dan Bank langsung menanganinya dengan baik, sopan, ramah dan cepat maka nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada Bank Jateng Syariah karena telah menjaga kepercayaan dari nasabah.

Tidak terpengaruhnya citra Bank Jateng Syariah akibat komplain / keluhan nasabah juga dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang masih loyal terhadap Bank Jateng sebelum dan sesudah adanya keluhan, serta masalah klaim dari nasabah ini tidak sampai menjadi konsumsi publik ataupun dimuat di media massa.

B. Saran

Berdasarkan permasalahan yang muncul di lapangan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya petugas *Customer Service* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan nasabah untuk lebih meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas dari nasabah serta agar citra dan nama baik Bank Jateng Syariah lebih terjaga.
2. Sebaiknya Bank Jateng lebih memperkuat sistem jaringan ATM-nya sehingga kegagalan transaksi BPD Card dapat diminimalisir, juga untuk lebih meningkatkan rasa nyaman bagi nasabah yang menggunakan fasilitas BPD Card.
3. Sebaiknya jangka waktu dalam proses penyelesaian keluhan nasabah lebih dipersingkat lagi untuk menambah keamanan dan kenyamanan bagi nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

4. Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat sebaiknya menyediakan kotak untuk menampung kritik dan saran dari nasabah serta menyediakan form mengenai kepuasan nasabah bagi nasabah yang keluhannya sudah selesai ditangani, untuk mengukur seberapa baik kinerja Bank Jateng yang selama ini sudah dilakukan, serta untuk memotivasi agar penanganan klaim selanjutnya bisa diatasi dengan lebih baik lagi.

C. Penutup

Alhamdulillah segala puji penulis haturkan pada Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Demikian penyusunan Tugas Akhir sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah (D3) fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis sadar betul dalam bahwa apa yang telah di paparkan dalam karya ilmiah ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, baik dari segi penulisan bahan maupun isi yang terkandung.

Meskipun didalam penulisan Tugas Akhir ini penulis sudah berusaha semaksimal mungkin, tetapi penulis menyadari bahwa Tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan penulisan berikutnya. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca. *Amin Ya Robbal Alamin.*

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Abdul Ghofur. *Perbankan Syariah di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.
- Ardana, I Komang, et al. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Barnes, James G. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*, Yogyakarta: ANDI, 2001.
- Hasibuan, Malayu S.P. *MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.
- Herlambang, Susatyo. *Public Relation and Customer Service Pedoman Untuk: Sukses Melayani, Memasarkan dan Menjual*, Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2010.
- Ismanto, Kuart. *Manajemen Syariah Implementasi TQM dalam Lembaga keuangan Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Jundiani. *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Malang: UIN Malang Press, 2009.
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Masud, Moh. *Personal Management*, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama, 1997.
- Mowen, John C. dan Michael Minor. *Perilaku Konsumen Jilid 2*, Jakarta: Erlangga, 2002.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Purnomo, Serfianto Dibyo, et al. *Untung dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik*, Jakarta: Visimedia, 2012.
- Purwanto, Ervan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Gava Media, 2007.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

- Ratnasari, Ririn Tri. *Teori dan Kasus Pemasaran Jasa*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Sentana, Aso. *Sketsa Manajemen dan Perbankan Setangkai Bunga Buat Mela, Kunci-Kunci Keberhasilan Meniti Karir*, Jakarta: PT Surya Multi Grafika, 2002.
- Suchaeri, Heri "Smile". *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*, Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2003.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*, Yogyakarta: ANDI, 2004.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Wibowo. *Manajemen Perubahan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Zulkarnain. *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Ellena, Frieda. *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Pemasang)*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang. 2011.
- Kusuma, Dyan. *Peranan Customer Service dalam Pelayanan Produk Dana Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta. Tugas Akhir*. Universitas Sebelas Maret Surakarta. 2010.
- Data dari Divisi Syariah Bank Jateng Semarang.
- Data Organisasi Bank Jateng Syariah Capem Syariah Semarang Barat.

Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI Nomor 54/DSN-MUI/X/2006 tentang Syariah Card.

Laporan Keberlanjutan Bank Jateng, 2012, h. 81.

Laporan Keberlanjutan Bank Jateng, h. 88-89.

Profil Perusahaan Bank Jateng (*Bank Jateng Company Profile*) Tahun 2010.

Rencana Bisnis Bank Jateng Tahun 2014-2016 (Setelah Perubahan)

Wawancara dengan *Customer Service* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

Wawancara dengan Kasie Akuntansi dan Pelaporan Syariah Bank Jateng Syariah.

Wawancara dengan Kasie Card Center Bank Jateng.

Wawancara dengan Nasabah Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

Wawancara dengan *Supervisor* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat.

<http://kbbi.web.id/implikasi> diakses tanggal 11 April 2016.

http://www.googleweblight.com/?lite_url=http://www.pengertianmenurutparaahli.com/pengertian-implikasi/html, diakses tanggal 11 April 2016.

www.bankjateng.co.id diakses pada tanggal 1 April 2016.

www.bankjateng.co.id diakses pada tanggal 1 April 2016.

www.wikipedia.org diakses pada 29 April 2016.



PERJANJIAN PEMBUKAAN KARTU ATM BPD CARD SYARIAH

Pada hari ini, _____ tanggal _____ tahun _____

Yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama : _____
Jabatan : _____
Alamat : _____

dalam hal ini bertindak dalam jabatannya tersebut diatas untuk dan atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Syariah selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA** ;

2. Nama : _____
Alamat : _____
NPWP : _____

dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama diri sendiri selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA** ;

Berdasarkan Aplikasi Pembukaan Kartu ATM BPD Card Syariah dari **PIHAK KEDUA** tanggal _____ maka dengan ini **PIHAK PERTAMA** menyetujui membuka Kartu ATM BPD Card Syariah bagi **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** setuju mengikatkan diri dan tunduk pada syarat-syarat dan ketentuan tentang BPD Card Syariah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah Syariah yang berlaku.

Perjanjian ini ditandatangani di _____ oleh kedua belah pihak dalam rangkap dua diatas meterai secukupnya, masing-masing mempunyai kekuatan hukum yang sama dan sepakat diberlakukan sejak tanggal penanda tangan.

PIHAK KEDUA

(materai) ✓

PIHAK PERTAMA

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TENGAH
CABANG SYARIAH _____

SYARAT - SYARAT UMUM PEMEGANG KARTU ATM BPD CARD SYARIAH

Pemohon yang bertanda tangan dibawah ini selanjutnya disebut Pemegang Kartu adalah pemegang BPD Card Syariah selanjutnya disebut Kartu yang menggunakan fasilitas Automatic Teller Machine (ATM) yang dari waktu ke waktu disediakan oleh Bank Jateng Syariah yang selanjutnya disebut Bank, dengan ini menyatakan menerima dan mengikat diri terhadap syarat-syarat dan ketentuan-ketentuan dibawah ini termasuk segala perubahan, amandemen dan suplemen yang telah atau akan diadakan di kemudian hari :

1. Pemegang Rekening Giro Wadiah, Tabungan Bima Mudharabah dan Tabungan Wadiah dapat melakukan transaksi dengan ATM berupa penarikan uang tunai pada tempat-tempat bertanda ATM Bank Jateng, ATM Prima, Prima Debit dan ATM Bersama dengan menggunakan sistem dan prosedur yang telah ditentukan.
2. Besarnya penarikan uang tunai dan transaksi lainnya dengan BPD Card berdasarkan ketentuan yang berlaku. Pemegang kartu dapat memeriksa saldo yang tersimpan di rekening (sisa penarikan hari itu) melalui ATM.
3. Pemegang kartu dikenakan biaya pemakaian fasilitas dan atau denda atas saldo dibawah saldo minimal yang ditetapkan oleh Bank dan dengan ini pemegang kartu memberikan kuasa kepada Bank untuk mendebet Rekeningnya untuk pembayaran biaya dan atau denda yang ditetapkan Bank terhadap Rekening Utama.
4. Transaksi harus dilakukan oleh pemegang kartu.
5. Pemegang kartu memperoleh nomor kode password yang dikenal sebagai Personal Identification Number (PIN) dari Bank untuk melakukan transaksi ATM dan dapat melakukan penggantian.
6. PIN tersebut dan pengganti-penggantinya jika ada tidak boleh ditunjukkan atau diberitahukan secara apapun dan kepada siapapun kecuali pemegang kartu serta kerahasiaannya menjadi tanggung jawab pemegang kartu sendiri.
7. Dalam hal terjadi kehilangan atau permintaan pengganti PIN Baru akan diterbitkan kartu yang baru.
8. Akibat penyalahgunaan kartu secara apapun menjadi tanggung jawab pemegang kartu.
9. Kehilangan kartu harus segera diberitahukan kepada Bank untuk pengamanan dan selanjutnya membuat surat pernyataan kehilangan dari Kepolisian setempat.
10. Segala akibat dan kerugian yang timbul dari penggunaan kartu yang dinyatakan hilang menjadi tanggung jawab pemegang kartu.
11. Jika terjadi kerusakan atau kehilangan kartu maka pemegang kartu dapat meminta penggantian pada Bank dan atas penggantian tersebut tetap berlaku syarat-syarat dan ketentuan ini.
12. Setiap perubahan atau ketentuan lain yang ada, dianggap sebagai kesatuan dengan ketentuan umum ini dan dinyatakan berlaku sejak perubahan dilakukan.
13. Persyaratan ini tunduk pada hukum yang berlaku di Indonesia.



PERMOHONAN KLAIM TRANSAKSI
KARTU ATM BPD CARD SYARIAH

DATA PEMEGANG KARTU ATM BPD CARD SYARIAH

- Nama Lengkap : _____
- Tempat Lahir : _____ Tanggal
- Nomor Identitas : KTP/SIMPASPOR
- Alamat Rumah : _____
_____ Kode Pos
- Telepon : HP

NOMORKARTUATM :

Dengan ini saya mengajukan Klaim Transaksi ATM saya tanggal : _____

Lokasi ATM : _____ Nominal Transaksi Rp. _____

Adapun Klaim saya atas transaksi tersebut adalah :

_____, _____ 20_____
Pemegang Kartu



SYA KH Jan 2016

Semarang, 04 Januari 2016

No : 0428/SYAR.06.01/602/2016
Sifat : Segera
Lamp : 1 (Satu) set
Hal : Permohonan Klaim BPD Card Syariah

Kepada,
Yth. Kepala Divisi Dana & Treasury
Cq. Card Center
Bank Jateng
di
SEMARANG

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya permohonan Klaim BPD Card Syariah dari nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Pembantu Syariah Semarang Barat maka perkenankanlah kami mengajukan permohonan tersebut sesuai data sebagai berikut:

NAMA	NO KARTU	NO REK	LOKASI	KET
------	----------	--------	--------	-----

Demikian untuk menjadikan periksa dan mohon persetujuan.

**PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
JAWA TENGAH
Cabang Pembantu Syariah
Semarang Barat**



Ustad Bambang Yulianto
Pemimpin

Tembusan Kepada Yth:

1. Divisi Syariah up. Bapak M. Rodiyan Y
2. Arsip



**PERMOHONAN PENUTUPAN
KARTU ATM BPD CARD SYARIAH**

DATA PEMEGANG KARTU ATM BPD CARD SYARIAH

- Nama Lengkap : _____
- Tempat Lahir : _____ Tanggal
- Nomor Identitas : KTP / SIM / PASPOR
- Alamat Rumah : _____
Kode Pos
- Telepon : HP
- NOMOR KARTU ATM :

- ALASAN PENUTUPAN : 1. Apakah alasan penutupan Kartu ATM BPD Card Syariah Anda diikuti dengan penutupan rekening tabungan ? Ya Tidak
- 2. Alasan lainnya : _____

DATA FINANSIAL NASABAH

- SALDO BERSIH : Rp. _____
- BIAYA PENUTUPAN : Rp. _____
- JUMLAH DITUTUP : Rp. _____

Petugas Bank, _____ 20____
Pemegang Kartu,



SLIP PENARIKAN

Tanggal :

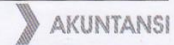
- Jenis Rekening : TABUNGAN IB BIMA TABUNGAN IB AMANAH DEPOSITO IB BANK JATENG LAINNYA
- Nomor Rekening :
- Nama Pemegang Rekening : _____
- Identitas : KTP/SIM/Paspor/Lainnya. No. : _____ Tgl. Jt Tempo : _____
- Alamat : _____
- No. Telpn / HP : _____
- Harap dibayar atas beban rekening diatas sejumlah **Rp.** _____
- Dengan Huruf : _____

WAJIB DIISI UNTUK JUMLAH PENARIKAN DIATAS Rp. 100.000.000,-

- Penggunaan Dana : Kebutuhan Konsumtif Bisnis / Usaha Pembayaran Gaji Lainnya

Jumlah tersebut telah diterima dengan benar	Tanda Tangan dan Nama lengkap Penarik	TANDA TANGAN COCOK (TELLER)	PARAF PETUGAS
---	---------------------------------------	-----------------------------	---------------

1. Slip dianggap sah oleh Bank apabila telah dibubuhi stempel DIBAYAR
2. Bank berhak membatalkan transaksi, jika tanda tangan tidak cocok
3. Sesuai dengan ketentuan tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah



PKS/FORM-505/11/009



APLIKASI TRANSFER / KLIRING

Tanggal :

- Dikirim dengan : Telepon Fax Surat Lainnya
- Nama Penerima : _____
- Alamat Penerima : _____
- Bank Penerima : _____ Kota _____
- No. Rekening : _____ Telp. _____
- Nama Pengirim : _____
- Alamat Pengirim : _____ Telp. _____
- Identitas : KTP/SIM/Passport/Lainnya, No. _____
- Sumber Dana dari: Gaji Orang Tua Bisnis/Usaha Warisan Lainnya

WAJIB DIISI UNTUK JUMLAH SETORAN DIATAS Rp. 100.000.000,-

Berita untuk Penerima : _____

Tanda Tangan & Nama Penyetor / Pemegang Rekening

1. Aplikasi dianggap sah oleh Bank apabila telah dibubuhi stempel dan tanda tangan teller serta validasi Bank
2. Setoran akan dibukukan secara efektif setelah dana atau warkat diterima dan divalidasi oleh Bank.
3. Setoran dengan warkat Bank lain setelah jam kliring akan diproses pada hari kerja berikutnya.
4. Sesuai dengan ketentuan tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.



PKS/FORM-506/11/009

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : Ervina Ningrum
Tempat dan tanggal lahir : Batang, 11 April 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Pagilaran Rt.13 Rw.03 Blado, Batang
Nomor HP : 085741977500
Email : ervina_ningrum11@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

1. TK Pagilaran Lulus Tahun 2000
2. SD Negeri Keteleng 01 Lulus Tahun 2006
3. SMP Negeri 03 Blado Lulus Tahun 2009
4. SMA Negeri 01 Bandar Lulus Tahun 2012

Semarang, 26 Mei 2016

Hormat Saya,



Ervina Ningrum