BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Peran

Menurut Riyadi (2018:12) peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berprilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggungjawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungi pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan peran.

2.1.2 *Customer Service*

2.1.2.1. Pengertian *Customer Service*

Menurut Kasmir (2018:25) secara umum pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa *customer service* adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

2.1.2.2. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Dalam praktiknya, fungsi *customer service* adalah sebagai berikut: (Kasmir, 2017:5).

1. 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 melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

2. Sebagai *Deskman*

   Artinya sorang *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 transkasi, petugas *customer service*. melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

3. 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.

4. Sebagai *Customer Relations Officer*

   Artinya *customer service* 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.

5. Sebagai Komunikator

   Artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannnya antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahya.

2.1.2.3. Peran *Customer Service*

Menurut Kasmir (2017:8*) customer service* memegang peranan sangat penting diberbagai perusahan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Secara umum, peranan *customer service* bank adalah:

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melaui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

   Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami: (Kasmir, 2017:10).

a. Berpakaian, berpenampilan rapih dan bersih, artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas *customer service* diberikan baju seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.
b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri tinggi. Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama.
c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapa dan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.
d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu serta tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas

dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

f. Jangan menyela dan memotong pembicaraan, pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.

g. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan, setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

h. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *customer service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.

i. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani, artinya jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagia sikap, *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah:

a) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dari nasabah.
b) Dengarkan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
c) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara, sebelum nasabah selesai bicara petugas customer service dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas *customer service* menanggapinya.
d) Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik dan jelas.
e) Jangan marah dan mudah tersinggung cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian *customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen.
f) Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal yang kurang disetujui.
g) Usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
h) Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang, dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu

pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

i) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas - tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

j) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu, nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

2.1.2.4 SOP *Customer Service* PT BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna

Gambar 2.1 SOP Cutomer Service PT BPR Nusumma

KEGIATAN	NO	RINCIAN KEGIATAN	CONTOH KALIMAT
Pembukaan (Opening)	1	Salam awal	Selamat pagi
	2	Perkenalan Nama (CS)	Dengan Saya (sebutkan Nama diri sendiri)
	3	Tangan membentuk salam di depan dada sambil berdiri untuk menyambut nasabah	
	4	Persilahkan duduk	Silahkan duduk Bapak/Ibu
	5	Tanyakan Nama (Nasabah)	Mohon maaf dengan (Bapak/ Ibu) siapa ?
	6	Perawaran bantuan	Bagaimana Bapak/Ibu (sebutkan Nama Nasabah) ada yang bisa saya bantu?
	7	Menegaskan/ mengulangi bantuan yang diperlukan	Baik Bapak/Ibu keperluannya untuk pembukaan rekening baru?
Proses	8	Proses utama pelayanan	
Selling & Penutup (Closing)	9	Memberitahukan proses telah selesai, dan memastikan ulang hasil dari proses tersebut	Untuk prosesnya sudah selesai ya Bapak/Ibu, untuk nomer rekeningnya....saldonya.... (informasi rinci)
	10	Selling	Bapak/Ibu kalau boleh tau jika Bapak/Ibu butuh dana segera biasanya suka pinjam kemana ya?
	11	Menanyakan bantuan lain	Adalagi yang bisa saya bantu Bapak/Ibu?
	12	Ucapan terima kasih	Terimakasih sudah melakukan transaksi pembukaan rekening tabungan di Bank BPR Nusumma Singaparna
	13	Salam penutup & magic word	Selamat pagi, selamat beraktifitas kembali Bapak/Ibu (sebutkan Nama nasabah)
	14	Tangan membentuk salam di depan dada sambil berdiri untuk menyambut nasabah	

2.1.3 Keluhan Nasabah

2.1.3.1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*customer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan, serta layanan jasa. Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah "pihak yang menggunakan jasa bank." Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian Nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kashmir (2012:6) Nasabah adalah masyarakat yang kelebihan dan menyimpan uangnya di bank dalam bentuk Giro, Tabungan atau Deposito. Bagi bank dana yang disimpan oleh masyarakat adalah sama artinya dengan membeli dana. Dalam hal ini nasabah sebagai penyimpan dan bank sebagai penerima titipan. Menurut Komarudin dalam (Dwi perwitasari Wiryanigtyas 2016:50) nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank. Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.

2.1.3.2. Pengertian Keluhan Nasabah

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, survei kepuasan pelanggan dan *customer exut surveys* (Tjiptono, 2013:20). Sedangkan keluhan nasabah menurut Sangadji (2013:50) merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan.

Dari definisi istilah diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah suatu penelitian yang membahas tentang peran *customer service* dalam menangani keluhan nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna dimana peran *customer service*, dimana peran *customer service* sangatlah penting dalam kemajuan PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna untuk membuat nasabah lebih tertarik pada produkya, tidak hanya itu *customer service* pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna mempunyai peran penting untuk melayani dan mengatasi keluhan nasabah pada saat nasabah mengajukan kesulitan atau masalah yang kaitan dengan produk, operasional bank ataupun 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 keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

2.1.3.3. Penanganan Keluhan Nasabah

Terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan ketika sedang menangani keluhan nasabah (IBI, 2014):

1. Empati terhadap penyampaian keluhan (*empathy*). Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, karena dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah. Empati dapat ditunjukan dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.
2. Kecepatan dalam memberikan tanggapan (*quick response*). Kecepatan dan ketepatan sangat dibutuhkan dalam menangani keluhan. Kecepatan dan ketepatan memberikan tanggapan dapat meredam atau menghilangkan informasi *negative* dan penyampainan keluhan serta mengurangi rasa ketidakpuasan nasabah.
3. Kredibilitas (*credibility*) kredibilitas merujuk pada keinginan sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapatkan masalah dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama terjadi pada masa yang akan datang.
4. Perhatian (*attentiveness*) perhatian merujuk pada interaksi antara pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah kontruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Interaksi antara organisasi/pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

Dalam menangani keluhan nasabah seorang petugas *customer service* untuk untuk mampu dalam empat aspek (IBI, 2014) yaitu:

1) Simak

Dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah seorang *customer service* harus memiliki tiga hal berikut:

a. Tenang dan sabar, dalam mengadapi keluhan nasabah petugas *customer service* tidak boleh langsung menjawab keluhan, akan tetapi harus memahami masalah dan mengakui hak nasabah untuk menguraikan keberatan nasabah yang ada.
b. Menunjukan empati, seorang *customer service* harus dapat menunjukan empati terhadap nasabah dan meminta maaf ata ketidaknyamanan yang terjadi atau dialami nasabah serta dilakukan dengan tidak memotong pembicaraan.
c. Dalam situasi tertentu dapat mencari tempat atau ruangan khusus dimana nasabah dapat menyampaikan keluhannya dan *customer service* dapat menyimak degan baik keluhan yang dihadapi oleh nasabah tersebut.

2) Buat Catatan

Seorang petugas *customer service* harus dapat merangkum semua keluhan nasabah dengan membuat catatan yang berisi data nasabah dan kronologis permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. *Customer service* tidak boleh beranggapan langsung bahwa mereka mengerti keberatan atau masalah nasabah tanpa mengecek terlebih dahulu. Seorang *customer service* harus dapat menggali lebih lanjut untuk mendapatkan keberatan atau masalah yang dihadapi oleh nasabah yang sebenarnya.

3) Konfirmasi

Setelah merasa memahami permasalah/keberatan nasabah yang sebenarnya petugas *customer service* sebaiknya tidak segera secara langsung memberikan jawaban, akan tetapi merangkum kembali apa yang telah didengar dan dipahami dari nasabah serta mengecek ulang pengertian mereka, misalnya dengan kata "Apakah demikian Ibu/Bapak?".

4) Selesaikan Permasalahan

Setelah mengetahui keberatan/masalah yang dihadapi oleh nasabah sebenarnya, maka petugas *customer service* dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan macam keberatan/masalah yang dihadapi nasabah.

2.1.3.4. Proses Penanganan Keluhan Nasabah

Tahapan-tahapan proses penanganan pengaduan nasabah yang dilakukan oleh petugas bank dapat dilakukan dengan mengikuti proses urutan sebagai berikut (IBI, 2014):

1. Nasabah menyampaikan pengaduannya melalui channel-channel yang tersedia.
2. Petugas bank mencatat pengaduan nasabah dan mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dapat dikategorikan sebagai pengaduan (*customer complaint*) atau hanya pertanyaan (*customer query*).
3. Petugas bank yang mencatat pengaduan nasabah yang selanjutnya akan mendaftarkan pengaduan tersebut ke dalam sistem pengaduan (*complaint management system*) di bank untuk dikirimkan departemen yang menjadi sebab pengaduan itu terjadi.

4. Departemen yang dituju oleh pengaduan nasabah selanjutnya disebut "*Resolving Party*". *Resolving Party* menerima pengaduan yang ada kemudian melakukan investigasi untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. Lamanya investigasi yang diperlukan tergantung jenis pengaduan yang diterima dan perkiraan hari kerja dibutuhkan (*service level agreement/SLA*).
5. Untuk setiap SLA (*service level agreement*) yang dilalui harus melalui tingkatan pemberitahuan (*notification level*) kepada tiap tiap tingkatan manajemen di departemen yang bersangkutan. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi tentang jumlah dan status pengaduan dari nasabah.
6. Setelah investigasi dilakukan dan pengaduan nasabah telah ditemukan jalan keluarnya, maka *Resolving Party* menghubungi *Logger* untuk memberitahukan bahwa pengaduan nasabah telah selesai diinvestigasi dan meminta *Logger* menghubungi nasabah untuk memberitahukan bahwa pengaduannya telah diinvestigasi dengan solusi yang ditawarkan. Jika nasabah merasa puas atas hasil investigasi yang dilakukan oleh bank, maka bank bisa segera menutup nomor registrasi pengaduan tersebut, tetapi jika nasabah belum merasa puas maka bank bisa kembali membuka nomor registrasi pengaduan tersebut dan kembali melakukan investigasi.

2.1.3.5. Penyelesaian Keluhan Nasabah

Berdasarkan dengan peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 "tentang penyelesaian pengaduan nasabah" untuk menyelesaikan pengaduan atau komplain yang diadukan nasabah maka bank diwajibkan untuk memutuskan peraturan dan prosedur tertulis yang meliputi antara lain:

1. Penerimaan pengaduan

   Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah paling kurang memuat:

   a. Nomor registrasi
   b. Tanggal penerimaan
   c. Nama nasabah
   d. Nama dan nomor telepon petugas bank yang menerima pengaduan
   e. Deskripsi singkat pengaduan

2. Penanganan dan Penyelesaian pengaduan

   Bank diberikan waktu 2 hari kerja untuk memberikan tanggapan atas pengaduan atau keluhan nasabah secara lisan, sementara untuk pengaduan tertulis bank wajib menyelesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Setelah batas waktu yang telah ditentukan, bank wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada nasabah untuk hal pengaduan tertulis, sementara untuk hal pengaduan yang diajukan secara lisan bank dapat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dan atau lisan kepada nasabah.

3. Pemantauan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

   Bank wajib menata seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaa penanganan, dan penyelesaian pengaduan (IBI, 2014).

   a. Nomor registrasi pengaduan
   b. Permasalahan yang diadukan

c. Hasil penyelesaian pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL PENELITIAN/TAHUN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Mila Ropah Siregar "Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga". (2021)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran *Customer Service.*	Perbedaan penelitian terdahulu adalah membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah.
2	Sumarni "Evaluasi Kinerja *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah di BNI Sinjai". (2021)	Persmaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang *Costumer Service* dalam mengatasi komplain nasabah.	Perbedaan penelitian terdahulu adalah membahas tentang evaluasi Kinerja *Costumer service*.
3	Meryana "Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi *Handling Complaint* (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)". (2020)	Persamaan dalam penelitianini yaitu sama-sama membahas tentang peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint*.	Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini membahas bagaiman peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* dalam perspektif islam.
4	Eris Triani "Peranan *Customer Service* DalamMenyelesaikan Komplain *Automatic Teller Mechine* (ATM) Pada Bank Sumsel BabelSyari'ah Kantor Kas Rumah	Persamaan penelitian ini yaitu membahas tentang peran *customer service* dalam mengatasi komplain dari nasabah.	Perbedaan pada penelitian terdahulu adalah penelitian iterdahulu lebih fokus terhadap penyelesaian *Automatic Teler Mechine* (ATM).

	Sakit Islam Siti Khadijah Palembang". (2019)		
5	Ma'mun "Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam" (2019)	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai penanganan komplain.	Perbedaan dalam penelitian terdahulu adalah darimetode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dan membahas bagaimana penanganan komplain dalam perspektif ekonomi islam
6	Miefta Syafira Devi "Peran *Customer Service*Dalam manajemen Komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas" (2019)	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahastentang peran *customer service* dalam mengatasi komplain.	Perbedaan dalam penelitian terdahulu adalah, penelitian memfokuskan pada peran *customer service* dalam manajemen, sementara penelitian yang diteliti yaitu bagaimana peran *customer service* dalam menangani keluhan nasabah (*handling complaint*).
7	Safri Saragih " Peran *Customer Service* Sebagai *Public Relations* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan". (2019)	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu sama-sama membahas tentang peran *customer service* sebagai *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi *customer service* sebagai *public relation* dalam mengatasi mengatasi keluhan nasabah.
8	Khusnul Imamah Nur Hakim ''Prosedur *Handling Complain* Pada Unit *Customer Service* di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar''(2018).	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahasn tentang *handling complain* dan *customer service*.	Perbedaan dari penelitian ini lebih fokus kepada syarat-syarat mengenai pengaduan nasabah *handling complain*.

9	Neni Wijayanti "Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Lampung cabang Bandar Jaya". (2018)	Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas bagaimana peran *customer service*.	Perbedaan pada penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu membahas tentang bagaimana peran *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
10	Fitri Handayani "*Peran Customer* Service dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro Lampung". (2017)	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang peran *customer service* dalam pelayanan.	Perbedaan dari penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu lebih membahas tentang produk simpanan pada Bank BRI Syariah KCP Metro.

Sumber: diolah penulis, 2024

2.3 Pendekatan Masalah

Persaingan yang semakin ketat mengakibatkan bank berusaha lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan untuk kenyamanan nasabah, sehingga harus menempatkan orientasi pada layanan terhadap nasabah dengan cara memberikan komitmen pemberian layanan yang baik terutama dalam (penanganan keluhan) dari *customer service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Setiap perusahaan perbankan memiliki prosedur dan strateginya tersendiri dalam melaksanakan pelayanan terhadap konsumen.

PT Bank Perkreditan Rakyat Nusumma Kantor Cabang Singaparna terutama pada bagian *customer service*, menampilkan yang terbaik dalam proses pemberian pelayanan merupakan hal yang penting untuk dilakukan karena *customer service* merupakan garda terdepan atau penghubung antara perusahaan dengan nasabah. Seorang *customer service* harus memberikan pelayanan terbaiknya

kepada nasabah karena ujung tombak keberhasilan suatu bank ada di *customer service*, jika nasabah tidak dilayani dengan baik akan berdampak pada berkurangnya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *customer service*.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusumma Kantor Cabang Singaparna berupaya dengan maksimal dan terbaik dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah melalui peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan diharapkan dapat memberikan kepuasan atas solusi dari permasalahan yang diajukan dan diharapkan juga dapat menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. (Herdiansyah, 2022:40).

Alur Pikir/Skema Pendekatan Masalah

Masalah:

1. Nasabah komplain meminta permohonan penurunan bunga, kredit hutang piutang dan pelunasan keringanan pinalty.

Peran *Customer Service*

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab
2. Berusaha untuk medapatkan nasabah baru, melui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

Harapan:

1. *Customer service* berperan meyakinkan nasabah untuk bertahan meskipun permintaan permohonan penurunan bunga tidak terpenuhi.
2. Mendapatkan banyak nasabah dengan melakukan pendekatan sehingga nasabah menjadi puas.

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024