

**Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi *Complaint* Nasabah
(Studi Deskriptif Kualitatif di Bank Sumsel Babel Cabang
Pembantu Kertapati 2017)**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat (Humas)



Disusun Oleh:
Dewi Herlina
07031381419092

PRODI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018

HALAMAN PENGESAHAN

Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Complaint Nasabah
(Studi Deskriptif Kualitatif di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati 2017)

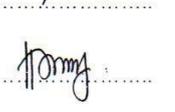
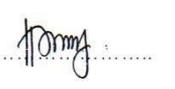
Skripsi

Oleh

Dewi Herlina

07031381419092

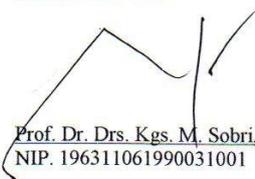
Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 2018

Jabatan	Nama	Tanggal	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si NIP. 197905012002121005	17/12-18 17/12	
Sekretaris	<u>Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom, M.Si</u> NIP. 199208222018031001		
Anggota	<u>Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si</u> NIP.196012091989122001		
Anggota	<u>Febrimarani Malinda, S.SOS., MA</u> NIP. 198602112016012201	17/12	

Dekan FISIP Unsri

Mengetahui

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Prof. Dr. Drs. Kgs. M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.S
NIP. 197905012002121005

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI *COMPLAINT* NASABAH
(Studi Deskriptif Kualitatif di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati 2017)

Oleh:

DEWI HERLINA

07031381419092

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing, November 2018

Komisi Pembimbing	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	<u>Dr.Hj. Retna Mahriani, M.S</u> NIP. 196012091989122001		November 2018
Pembimbing II	<u>Febrimarani Malinda, S.SOS., MA</u> NIP. 198602112016012201		November 2018

Telah dinyatakan memenuhi
Syarat pada tanggal November 2018
Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si

NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

1. Skripsi yang berjudul "Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi *Complaint* Nasabah (Studi Deskriptif Kualitatif Di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati 2017) ini adalah karya penelitian saya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik skripsi beserta gelar Sarjana saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi skripsi pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim promotor / pembimbing sebagai author dan program studi ilmu komunikasi Universitas Sriwijaya sebagai institusinya. Apabila saya melakukan pelanggaran dari publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Palembang, Desember 2018



Dewi Herlina

NIM. 07031381419092

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Kerjakan apa yang ingin di kerjakan jika itu baik!

Nikmati dan jangan lupa di syukuri!

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan (Qs. Al Insyirah: 5-6)

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua Orangtuaku
2. Saudara dan Saudariku
3. Sahabatku
4. Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Almamaterku, Universitas Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT karena atas berkat, rahmat, karunia dan hidayah-Nya penulis bisa membuat dan menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Complaint Nasabah (Studi Dekriptif Kualitatif Di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati)." Skripsi ini dibuat dengan baik sebagai syarat wajib yang harus ditempuh dalam melaksanakan dan menjalankan pembelajaran program studi ini.

Selama proses penulisan skripsi ini, tentunya penulis mengalami berbagai hambatan-hambatan yang tidak sedikit, namun berkat adanya doa, usaha dan dukungan dari dosen pembimbing serta orang-orang sekitar, maka penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Penulis sangat menyadari bahwasanya keberhasilan dalam membuat skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Dalam hal ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sangat besar kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan nikmat yang begitu besar berupa kemudahan, kelancaran, pertolongan dan nikmat lainnya yang tentunya tidak bisa terhingga.
2. Kedua orangtua dan saudara/i saya yang telah membantu dan memberikan dukungan, baik berupa materi, tenaga maupun secara spiritual.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Sagaf, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Kgs Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fisip Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Andy Alfatih, M.P.A selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah membantu dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

7. Ibu Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membimbing saya selama proses pembuatan skripsi ini hingga selesai.
8. Ibu Febrimarani Malinda, S.SOS., MA selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh karyawan di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati yang telah memberikan ilmu pengetahuan baru dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan ini.
11. Seluruh karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang membantu saya dari awal perkuliahan hingga dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Tris Septiadi selaku rekan kerja saya telah banyak membantu, baik berupa materi, tenaga, dukungan, teknis, non teknis dan secara spiritual dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
13. Serta teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan bantuan dari awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa menjadi bahan bacaan maupun referensi pembaca. Penulis juga sangat menyadari karena keterbatasan kemampuan dan ilmu yang dimiliki, tentunya dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan, oleh karena itu penulis berharap adanya kritik dan saran agar bisa memperbaiki penelitian-penelitian di masa yang akan mendatang.

Palembang, Desember 2018
Penulis,

Dewi Herlina
NIM. 07031381419092

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI *COMPLAINT*
NASABAH (STUDI DESKRIPTIF KUALITATIF DI BANK SUMSEL
BABEL CABANG PEMBANTU KERTAPATI 2017)**

Oleh:
Dewi Herlina
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya

ABSTRAK

Bagi setiap organisasi, pelanggan adalah salah satu aset penting untuk suatu keberlangsungan jangka panjang dari suatu organisasi, terlebih lagi organisasi tersebut adalah instansi yang berhubungan langsung dengan pelanggan atau instansi dalam bergerak dalam bidang pelayanan jasa, seperti Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati. Kita ketahui, bank adalah pelayanan jasa yang paling sering berinteraksi dengan pelanggannya, namun tak jarang pula pelanggan tidak merasa puas akan pelayanan yang ada di bank tersebut, seperti ketidaknyamanan nasabah dikarenakan permasalahan yang berujung *complaint* ke bank tersebut sehingga *customer service* di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati harus bisa menjaga kenyamanan nasabahnya dengan cara mengatasi berbagai *complaint* yang ada dan menganalisis jenis kategori *complaint* yang terjadi. Dalam hal ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Selain itu pula, dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Pembahasan dan hasil penelitian menunjukkan bahwasanya strategi *customer service* belum menerapkan dengan baik strategi *customer service* tersebut. Strategi *customer service* tersebut terdiri dari mendengarkan dan memahami, klarifikasi dan penyamaan persepsi, penjelasan dan permohonan maaf, solusi dan *taking action* serta *follow up*.

Kata Kunci: Strategi *Customer Service*, *Complaint* Nasabah

Pembimbing I


Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Pembimbing II


Febrimarani Malinda, S.OS., MA
NIP. 198602112016012201

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

CUSTOMER SERVICE STRATEGY IN OVERCOMING CUSTOMER'S COMPLAINT (QUALITATIVE DESKRIPTIVE STUDY IN BANK SUMSEL BABEL BRANCH OFFICER KERTAPATI 2017)

By:

Dewi Herlina
Communication Studies Program
Sriwijaya University

ABSTRACT

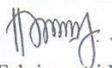
For each organization, the customer is one of the important assets for a long-term sustainability of an organization, moreover the organization is an agency that deals directly with customers or agencies in the field of services, such as the Bank of South Sumatra Branch Assistant Kertapati. We know, banks are services that most often interact with customers, but not infrequently also customers do not feel satisfied with the services at the bank, such as customer inconvenience due to problems that end in complaint to the bank so customer service at Bank Sumsel Auxiliary Branch Babies have to be able to maintain the comfort of their customers by overcoming various existing complaints and analyzing the types of complaints that occur. In this case, the research method used is qualitative research with qualitative descriptive data analysis techniques. In addition, in this study, the data used were primary data and secondary data using data collection techniques consisting of in-depth interviews, observation and documentation studies. The discussion and results of the study show that the customer service strategy has not implemented the customer service strategy properly. The customer service strategy consists of listening and understanding, clarification and equalization of perceptions, explanations and apologies, solutions and taking actions and follow-up.

Keywords: Customer Service Strategy, Customer Complaints

Advisor I


Dr. HJ. Retna Mahriani, M.Si
NIP. 196012091989122001

Advisor II


Febrimarahi Malinda, S.OS., MA
NIP. 198602112016012201

**Head of Communication Science Department
Faculty of Social and Political Sciences**


Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si
NIP. 197905012002121005

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Strategi Customer Service	11
2.3 Teori Yang Digunakan	14
2.4 Kerangka Teori	15
2.5 Kerangka Pemikiran.....	16
2.6 Hipotesis Deskriptif Kualitatif.....	21
2.7 Penelitian Terdahulu	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Definisi Konsep	28
3.3 Fokus Penelitian.....	28
3.4 Unit Analisis dan Unit Observasi.....	32
3.5 Key Informan, Informan Pendukung dan Kriteria Informan.....	32

3.5.1 Key Informan dan Informan Pendukung.....	32
3.5.2 Kriteria Informan	32
3.6 Data dan Sumber Data.....	33
3.6.1 Data	33
3.6.2 Sumber Data.....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7.1 Wawancara Mendalam.....	34
3.7.2 Observasi	34
3.7.3 Studi Dokumentasi.....	34
3.8 Teknik Keabsahan Data	34
3.9 Teknik Analisis Data	35
3.9.1 Teknik Analisis Data Deskriptif	36
BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI.....	37
4.1 Sejarah Singkat Bank Sumsel Babel.....	37
4.2 Visi dan Misi.....	39
4.2.1 Visi.....	39
4.2.2 Misi.....	39
4.3 Logo Bank Sumsel Babel.....	39
4.4 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Pusat.....	40
4.5 Perbedaan Kantor Pusat, Cabang, Cabang Pembantu dan Kantor Kas	
4.6 Daftar Nama Pegawai di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu	
Kertapati Tahun 2017	40
4.7 Budaya Kerja	42
4.8 Tips Keamanan Bertransaksi.....	43
BAB V HASIL DAN ANALISIS.....	48
5.1 Hasil.....	48
5.2 Analisis Strategi <i>CustomerService</i> Dalam Mengatasi ComplainNasabah	
di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati	48
5.3 Analisis Jumlah Kategori Complaint Dalam Divisi Cusomer Service	83
BAB VI PENUTUP	86
6.1 Kesimpulan.....	87

6.2 Saran	88
-----------------	----

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Jenis *Complaint* Dalam Divisi *CustomerService* Tahun 2017
2. Perkembangan *Complaint* Nasabah Dalam Divisi *Customer Service* Tahun 2017
3. Penelitian Terdahulu dan Perbandingannya
4. Fokus Penelitian (Rincian Variabel Penelitian)
5. Daftar Pegawai dan Jabatannya di Bank Sumsel Babel Tahun 2017
6. Contoh Daftar Nama Nasabah Yang *Complaint* Dalam Divisi *CustomerService* Tahun 2017

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Kantor Pusat Bank Sumsel Babel
2. Logo Bank Sumsel Babel
3. Struktur Bank Sumsel Babel Pusat
4. Panduan Penyelesaian Pengaduan dan *Complaint* Nasabah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi dan interaksi sosial adalah suatu kebutuhan di dalam kehidupan sehari-hari yang keduanya tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Pentingnya peranan komunikasi di dalam berbagai aspek kehidupan membuat sedikit banyak orang mengasah kemampuan berkomunikasi. Di dalam suatu organisasi, *Communication Skills* mempunyai nilai penting yang bisa mempengaruhi produktivitas kerja yang akan menghasilkan kinerja yang unggul. Organisasi yang bergerak di bidang jasa perbankan sangat membutuhkan karyawan yang memiliki keterampilan komunikasi, khususnya pada bidang *customer service*.

Menurut Wawoluntu dalam bukunya Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah (1997:1), istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia memiliki arti yaitu melayani nasabah, dimana untuk bidang bisnis secara umum memiliki arti pelayanan pelanggan. Kata "*Customer*" sama dengan pelanggan dan "*Service*" adalah pelayanan. Dengan kata lain, pelayanan yang diberikan untuk pelanggan dengan suatu tujuan tertentu.

Namun, secara umumnya, *customer service* merupakan suatu kegiatan-kegiatan yang dilakukan atau dilaksanakan bertujuan untuk memberikan rasa kepuasan kepada setiap pelanggan dengan melalui pelayanan yang diberikan orang-orang tertentu atau karyawan dalam bidang *customer service* tersebut secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak *customer service* terdiri dari banyak hal, bukan hanya memenuhi kebutuhan nasabah yang pokok saja, akan tetapi termasuk juga siap menerima setiap keluhan atau masalah yang sedang dihadapi nasabah tersebut. Seorang *customerservice* harus bisa dalam mencari suatu solusi untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggannya. Oleh karena itulah, peranannya sangat penting dalam pelayanan jasa di suatu organisasi untuk menunjang dan mempertahankan kenyamanan

dankesetiaanpelanggan terhadap organisasi yang dinaunginya, baik itu organisasi pemerintah, swasta, instansi, lembaga, dan lain sebagainya.

Selain peranannya, tugas dan fungsi *customer service* merupakan suatu kemampuan seseorang yang harus bisa melaksanakan dan menjalankannya hanya sesuai dengan bidangnya. *Customer service* diibaratkan seperti cermin yang akan cahaya yang memantul akan dipantulkan kembali, hal itu bahwasanya *customer service* adalah cerminan bagaimana perilaku pelanggan terhadap organisasi tersebut. Begitupula sebaliknya, bagi para pelanggan, mereka akan memberikan respon atau tindakan sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* tersebut.

Salah satu pelayanan jasa yang sering kita jumpai adalah pelayanan jasa perbankan, yaitu pelayanan jasa di Bank Sumsel Babel. Adapun jumlah Bank Sumsel Babel yang tersebar luas di Indonesia, diantaranya:

1. Bank Sumsel Babel memiliki 25 kantor cabang
2. Ada 44 kantor cabang pembantu
3. Ada 97 kantor kas

Salah satu Bank Sumsel Babel tersebut adalah Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati. Kantor cabang pembantu ini tentunya berbeda dengan kantor cabang. Kantor tersebut hanya terdiri dari pimpinan dan unit inti, seperti teller, kredit, umum (humas) dan *customer service*. Dalam hal ini, *customer service* di bank tersebut adalah salah satu kegiatan yang ditunjang atau didukung oleh humas yang mana humas tersebut menjadi fasilitatornya. Dengan kata lain, humas disini berfungsi sebagai peran yang mendukung setiap kegiatan dan melengkapi atau memberikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh *customer service* dalam melaksanakan kegiatannya.

Kegiatan yang dijalankan tersebut tentunya melayani nasabah dengan pelayanan yang berkualitas. Dalam melakukan pelayanan, *customer service* dituntut menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional perusahaan. Melalui pelayanan yang berkualitas tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah yang mana hal itu tentunya berdampak pada loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Kepuasan adalah perasaan senang atau gembira yang dirasakan

pelanggan (nasabah) yang mana apa yang diterimanya sesuai dengan harapannya. Maka dari itu, seorang *customer service* harus memiliki kredibilitas yang cukup baik untuk menunjang suatu organisasi yang dinaunginya.

Dalam mempunyai kredibilitas yang baik, *customer service* Di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati harus mempunyai keahlian dan kemampuan pada bidangnya, agar terbentuk suatu kredibilitas. Umumnya dalam menjalankan tugasnya, kegiatan yang paling sering dijalankan oleh *customer service* yaitu pembukaan tabungan dan ATM serta menerima dan mendengarkan berbagai macam *complaint* nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung (layanan telepon). *Complaint-complaint* yang ingin dikeluhkan nasabah tergantung pada tempatnya, karena *complaint-complaint* tersebut bukanlah suatu *complaint* keseluruhan dari bank tersebut. Artinya, setiap divisi menerima *complaint-complaint* yang tentunya berkaitan dengan bidang mereka masing-masing.

Dalam hal ini, umumnya ada 5 jenis *complaint* yang terdapat di bidang *customer service* Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati. *Complaint-complaint* tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jenis *Complaint* Dalam Divisi *CustomerService* Tahun 2017

No.	Jenis <i>Complaint</i> Dalam Divisi <i>Customer Service</i>
1.	Uang tidak diperoleh, tetapi rekening terdebit
2.	Tidak melakukan transaksi, tetapi rekening terdebit
3.	Transaksi satu kali, tetapi rekening terdebit
4.	ATM tidak bisa keluar dari mesin ATM
5.	Transaksi Belanja Online Gagal

Sumber: Stambuk Complaint Nasabah 2017

Berdasarkan pada tabel diatas, ada 5 jenis *complaint* yang secara umum terjadi dalam divisi *customer service*. *Complaint* tersebut seringkali terjadi dalam

divisi tersebut, terutama *complaint* ”Uang tidak diperoleh, tetapi rekening terdebit.” Adapun data jumlah *complaint* yang terjadi dalam divisi *customer service* tersebut selama setahun (2017), yaitu:

Tabel 1.2
Perkembangan *Complaint* Nasabah Dalam Divisi *Customer Service* Tahun 2017

No.	Bulan	Jumlah Nasabah <i>Complaint</i>
1.	Januari	9
2.	Februari	7
3.	Maret	5
4.	April	6
5.	Mei	14
6.	Juni	6
7.	Juli	12
8.	Agustus	7
9.	September	3
10.	Oktober	6
11.	November	4
12.	Desember	8

Sumber : Stambuk Complaint Nasabah

Sehingga dalam hal ini penulis mempunyai 2 alasan untuk meneliti *complaint* yang terjadi. Alasan-alasan tersebut, antara lain:

1. Banyaknya dan seringnya *complaint* yang terjadi dalam divisi *customerservice* yang berulang-ulang.
2. Untuk mengetahui kategori *complaint* yang terjadi dalam divisi *customer service*.

Banyaknya dan seringnya *complaint* yang terjadi membuat *customerservice* harus mengatasi *complaint* tersebut dengan benar, baik dan tepat

sasaran. Namun, sebelum mengatasi *complaint* yang terjadi, ada baiknya divisi tersebut mengidentifikasi, memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dengan menggunakan acuan dari SOP (Standar Operasional Perusahaan) khususnya dalam divisi *customer service*.

Sehubungan dengan hal ini, berdasarkan standar kualitas pelayanan yang ada di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati terdiri dari 4 macam standar layanan yang harus diterapkan, yaitu standar layanan satpam (*sigap*), standar layanan teller (*akurat*), standar layanan bertelepon (*smile*) dan standar layanan *customerservice* (*simpatik*). Keempat standar layanan tersebut mempunyai standar masing-masing dan cara yang berbeda-beda dalam setiap divisi. Dalam mengatasi *complaint-complaint* yang ada dalam divisi *customer service*, adapun penerapan yang dilakukan untuk mengatasi *complaint-complaint* yang ada. Strategi yang digunakan oleh divisi tersebut yaitu cenderung kepada cara manajemen komunikasi dan pelayanannya. Salah satu yang berkenaan dengan penelitian ini dalam divisi tersebut adalah standar layanan *customerservice* (*simpatik*).

Simpatik memiliki arti dalam setiap huruf dan memiliki penjabaran yang berstandar menurut instansi tersebut, seperti:

1. Huruf S artinya **Senyum, sampaikan salam**, fokus pada nasabah dan tawarkan bantuan dengan antusias. Tunjukkan sikap ramah dan hangat kepada nasabah yaitu dengan berdiri memberikan salam dan mempersilahkan duduk. Lalu perkenalkan diri, menanyakan nama nasabah, dan tawarkan bantuan.
2. Huruf I artinya **Inisiatif** menggali kebutuhan nasabah. Tunjukkan sikap peduli dan proaktif yaitu misalnya ketika nasabah ingin membuka tabungan, maka *customer service* akan menjelaskan tabungan beserta jenis-jenis tabungan tersebut, yaitu tabungan pesirah, *simpeda*, tabunganku dan *tasbih* yang tentunya memiliki tujuan masing-masing.
3. Huruf M artinya **Mampu menjelaskan fitur** produk dan layanan nasabah. Tunjukkan sikap ramah dan komunikatif yaitu dengan cara menjelaskan persyaratan-persyaratan tertentu, fitur pada produk, setoran awal, saldo

minimum, suku bunga, biaya-biaya yang dibebankan, fasilitas, keunggulan atau kemudahan dan membantu nasabah mengisi formulir hingga selesai.

4. Huruf P artinya **Proses** permintaan nasabah dengan cepat. Tunjukkan sikap tanggap dan teliti yaitu dengan cara memastikan kelengkapan data dan persyaratan administrasi, segera melakukan transaksi nasabah dengan mempertimbangkan kecepatan waktu tertentu dan fokus kepada nasabah yang sedang dilayani.
5. Huruf A artinya **Akurat**, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi. Dalam hal ini, akurat menunjukkan sikap teliti yaitu dengan cara memastikan input data nasabah telah sesuai dengan aplikasi dan form KYC sudah terisi dengan lengkap dan benar.
6. Huruf T artinya **Tanggapi permintaan nasabah dengan empati dan berupaya** mempertahankan nasabah yang berniat menutup rekening. Dalam hal ini, customer service harus menunjukkan sikap empati yaitu dengan cara mendengarkan keluhan nasabah dengan empati, mencari tahu alasan dan penyebabnya jika nasabah ingin menutup rekeningnya, tidak berbicara dengan terburu-buru, selama menjelaskan harus tetap tersenyum, menyebutkan nama nasabah selama transaksi berlangsung dan meminta maaf bila terjadi interupsi (telepon masuk, fotocopy dan lain sebagainya).
7. Huruf I artinya **Ingat selalu menawarkan** produk, jasa, fasilitas lainnya (cross selling). Tunjukkan sikap proaktif, komunikatif dan antusias yaitu dengan cara aktif mencari informasi kebutuhan lainnya, pilih produk sesuai kebutuhan dan jelaskan, jelaskan produk dengan menggunakan brosur untuk mempercepat layanan dan menghindari kekeliruan serta berikan brosur kepada nasabah.
8. Huruf K artinya **Katakan, tawarkan bantuan kembali, terima kasih dan** ucapan salam penutup. Tunjukkan sikap ramah, hangat, warm yaitu dengan cara menawarkan bantuan dengan menyebutkan nama nasabah, selalu mengucapkan terima kasih, berikan salam dan senyuman.

Dalam hal ini, untuk menghadapi berbagai *complaint* dari nasabah tentunya harus membuat *customerservice* pandaidalammengatasinya dengan tetap memprioritaskan nasabah. Dengan kata lain, karyawan tersebut dituntut menghadapi nasabah tersebut dengan kiat-kiat tersendiri sesuai dengan standar yang ada. Namun, umumnya sedikit banyak peraturan yang ada di suatu organisasi tidak diimplementasikan sesuai dengan standar yang ada. Padahal menghadapi nasabah yang *complaint* adalah salah satu bentuk upaya mengenai bagaimana menjaga hubungan baik dengan nasabah tersebut.

Adanya *complaint-complaint* tersebut tentunya akan mempengaruhi hubungan baik dengan nasabah, hal itu dikarenakan nasabah merasa tidak nyaman mengalami *complaint* tersebut dengan berulang-ulang kali. Dengan begitu, dalam menghadapi nasabah yang *complaint* tersebut diperlukan suatu strategi-strategi dalam mengatasi setiap keluhan nasabah dengan baik. Hal itu dikarenakan berhasil atau tidak berhasilnya *customerservice* dalam mengatasi keluhan nasabah akan mempengaruhi persepsi dan sikap nasabah terhadap pelayanan yang ada di bank tersebut yang akan menghasilkan kepuasan atau ketidakpuasan nasabah akan pelayanan yang telah diberikan.

Dalam menciptakan strategi-strategi untuk mengatasi *complaint* nasabah, seorang *customer service* harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan dari nasabah. Hal yang terpenting adalah seorang *customer service* tidak melupakan pentingnya kepuasan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar operasional perusahaan. Oleh karena itu, dalam mengatasi dan meminimalisir *complaint-complaint* yang ada, *customer service* harus pandai menciptakan rasa kepuasan dari para nasabah melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi *Complaint* Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati tahun 2017?
2. Berapa banyak jenis kategori *complaint* yang terjadi dalam divisi *Customer Service* tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan masalah yang ada, maka ada 2 tujuan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis strategi *customer service* yang diterapkan terhadap nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati tahun 2017.
2. Mengetahui banyaknya jenis kategori *complaint* yang terjadi di divisi *customer service*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan berbagai macam manfaat, diantaranya:

1. Manfaat secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah, memperluas dan memperkaya bahan referensi berkaitan dengan penelitian ini dan menjadi sumber bacaan untuk mahasiswa dan mahasiswi di Universitas Sriwijaya. Selain itu pula, diharapkan penelitian ini dapat memberikan jawaban dan masukan atas permasalahan yang sedang diteliti.
2. Manfaat secara praktisnya, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah wawasan baru dan dapat mengembangkan pengetahuan bagi mahasiswa dan pihak-pihak lainnya yang ingin mengetahui strategi

customer service dalam mengatasi complaint nasabah. Selain itu pula, diharapkan penelitian ini dijadikan sebuah referensi dan masukan untuk Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Kertapati bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi sehubungan dengan standar operasional perusahaan dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Afifudin, Beni Ahmad Saebani. 2009. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka.

Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Assumpta, Maria. 2002. *Dasar-Dasar Public relation Teori Dan praktik*. Jakarta: Gramedia

Hasibuan dan Malayu.2004. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Harjana, Andre. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.

Kaihatu, Thomas S. dkk. 2015. *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Kasmir.2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana

Khasali, Rhenald, 2004, *Manajemen Public Relations*, Jakarta: PT.Temprint

Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan.2004. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara.

Marhaeni Fajar. 2009. *Ilmu komunikasi teori & praktik*. Yogyakarta: Graha ilmu.

Muhammad, A. 2009 *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Bumi Aksara

Mulyana, Deddy dan Solatun. 2007. *Metodelogi Penelitian Komunikasi*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.

Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Public Relations*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Pujileksono, Sugeng. 2016. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.

- Ruslan, Rusadi. 2004. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sitepu, Syahputra Edy & Faulina. 2011. *Profesional Public Relations*. Medan: USU Press
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2016. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Andy: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta.
- Woworuntu, 1997, *Dasar Keterampilan Melayani Nasabah*, Bagian Penerbitan Lembaga Manajemen YKPN. Yogyakarta.

B. Junal dan Skripsi

- Harun, Risdianti. 2016. *Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa*. Skripsi. Manajemen Dakwah UIN Alauddin Makassar.
- Kaihatu, Thomas S. 2010. *Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Kamal, Rusron Musthafa. 2016. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Skripsi. Manajemen Dakwah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Muchlish. 2007. *Strategi Customer Relations Dalam Memberikan Kepuasan Pelanggan Di PT. Panen Lestari Internusa (Periode Januari 2007 – Desember 2007)*. Skripsi. Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
- Oktaviani, Eva. 2011. *Strategi Customer Relation Dalam Menangani Masalah Pelanggan*. Skripsi. Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta.

C. Website

<http://www.banksumselbabel.com/>

<http://strategikomunikasi.blogspot.co.id/2011/11/kegiatan-eksternal-dan-internal-public.html?m=1> diakses pada tanggal 15 Oktober 2017 pukul 13:03 Wib.

<http://www.kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html?m=1> diakses pada tanggal 30 Januari pukul 21:01 Wib.

<https://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html?m=1> diakses pada tanggal 14 Februari pukul 21:38