# KONTRIBUSI *COSTUMER SERVICE* DALAM *HANDLING COMPLAINT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS BANK NAGARI CABANG SYARIAH BUKITTINGGI)

**Shaila Najwi[1], Novera Martilova[2]**

[1,2]*Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi*
E-mail : najwishaila25@gmail.com[1], noveramartilova@gmail.com[2]

## ABSTRACT

This inquiry is predicated on the pivotal position of customer service as the initial interface between the bank and its clientele, within which persistent manifestations of customer dissatisfaction toward complaint-handling practices remain observable. The study seeks to elucidate the extent and forms of contribution rendered by the customer service unit of Bank Nagari Syariah Branch Bukittinggi in managing complaints, while simultaneously delineating the constraints encountered and the remedial strategies adopted to elevate customer satisfaction. Employing a qualitative design grounded in a descriptive analytical orientation, data were elicited through systematic observation, in-depth interviews, and documentary scrutiny involving customer service officers and bank customers, with analytical procedures encompassing data condensation, structured exposition, and inferential conclusion drawing. The findings reveal that complaint management by customer service has been conducted in a commendable manner, materializing through material support, operational action, conceptual input, and professional competence, of which professionalism emerges as the most pronounced dimension. The impediments identified chiefly involve customers' limited comprehension and their inclination to demand preferential treatment, which are mitigated through the deployment of plain, non-technical discourse alongside enhanced promptness and accuracy of service, thereby affirming that customer service contributions are instrumental in fostering customer satisfaction and must be perpetually refined in an effective and efficient manner.

**Keywords :** *Contribution, Handling Complaint, Customer Satisfaction*

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh *costumer service* yang memiliki peran utama sebagai layanan awal nasabah. Dimana masih ditemukan ketidakpuasan nasabah terhadap penanganan keluhan (*handling Complaint*). Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan kontribusi *costomer service* Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi dalam *handling complaint*, dan menjelaskan kendala dan solusi yang dihadapi untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan customer service Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi serta nasabah, sedangkan analisis data ditempuh melalui reduksi, penyajian, dan penarikan simpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi customer service dalam penanganan keluhan telah berjalan baik dan tercermin dalam kontribusi material, tindakan, pemikiran, serta profesionalisme, dengan aspek profesionalisme sebagai unsur paling besar. Kendala yang muncul berupa keterbatasan pemahaman nasabah dan tuntutan untuk diprioritaskan, yang diatasi melalui penggunaan bahasa sederhana serta peningkatan kecepatan dan ketepatan layanan, sehingga dapat disimpulkan bahwa kontribusi customer service memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan perlu terus dioptimalkan secara efektif dan efisien.

**Kata Kunci :** *Kontribusi, Handling Complaint, Kepuasaan Nasabah*

## PENDAHULUAN

Lembaga Keuangan Syariah (LKS) memegang peranan penting dalam sistem ekonomi nasional sebagai institusi yang berlandaskan prinsip-prinsip hukum ekonomi Islam. Dalam konteks pembangunan modern, lembaga keuangan berperan fundamental sebagai mediator (*financial intermediasi*), menyediakan modal investasi melalui mekanisme kredit dan *saving*, serta mendistribusikan sumber daya ekonomi di masyarakat (Hasan, 2014). Di Indonesia, sektor perbankan terbagi menjadi bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah, yang beroperasi berdasarkan prinsip syariat Islam (melarang riba, *maisir*, dan *gharar*), bertujuan menunjang pembangunan nasional demi terciptanya keadilan dan pemerataan kesejahteraan. Sektor perbankan syariah telah menunjukkan perkembangan pesat sejak pendirian Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 dan pengesahan kerangka hukum yang kuat, khususnya melalui Undang-Undang No. 21 Tahun 2008.(Andrianto & Firmansyah, 2019)

Dalam operasional perbankan, baik syariah maupun konvensional, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan fondasi utama yang menjalankan seluruh kegiatan operasional. Salah satu SDM yang paling penting adalah *Customer Service* (CS). *Customer Service* berperan sebagai garda terdepan dan layanan awal bagi nasabah, bertugas memberikan informasi produk, membangun loyalitas, dan dituntut menguasai detail jasa perbankan (termasuk akad dan ketentuan syariah). Oleh karena itu kontribusi CS sangat menentukan citra dan keberlanjutan bisnis bank.(Andrianto & Firmansyah, 2019)

Namun, dalam realitasnya, meskipun petugas CS telah berupaya profesional, tingkat kepuasan nasabah tidak selalu tercapai. Ketidakpuasan ini seringkali muncul akibat penanganan keluhan yang lambat, komunikasi yang tidak jelas, atau ketidakmampuan petugas dalam memahami kebutuhan spesifik nasabah. Konsekuensi dari ketidakpuasan ini sangat serius nasabah dapat memilih beralih ke bank lain, yang berdampak negatif pada reputasi dan pendapatan bank. Oleh karena itu, bank perlu berupaya keras dalam memberikan pelayanan terbaik, salah satunya melalui mekanisme handling complaint (penanganan keluhan). *Handling complaint* adalah upaya memberikan solusi terhadap *feedback* negatif atau ekspresi ketidakpuasan nasabah, dan berfungsi sebagai tolak ukur kinerja perusahaan; nasabah yang puas dengan penanganan keluhan cenderung tetap loyal.

Penelitian ini memfokuskan pada penanganan keluhan di Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi. Dimana berikut data terkait jumlah *Complaint* Nasabah di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi adalah:

**Tabel 1. Jumlah komplain Nasabah di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi**

| No | Tahun | Jumlah compaint | Kenaikan / Penurunan ∑ | Kenaikan / Penurunan % |
|---|---|---|---|---|
| 1. | 2020 | 38 | - | - |
| 2. | 2021 | 157 | 119 | 313,15% |
| 3. | 2022 | 114 | 43 | 27,4% |
| 4. | 2023 | 96 | 18 | 15,8% |
| 5. | 2024 | 184 | 88 | 91,7% |

*Sumber: Data dari Customer Service Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi*

Pada tabel 1.1 menunjukan jumlah *complaint* pada Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi dari tahun 2020-2024 menunjukkan adanya fluktuasi dari tahun ke tahun, dengan kenaikan yang signifikan pada tahun 2021 sebesar 313,15% dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 terjadi penurunan jumlah komplain nasabah dengan persentase penurunan sebesar 27,4%. Pada tahun 2023 mengalami penurunan jumlah komplain nasabah dengan persentase penurunan sebesar 15,8 %. Dan pada tahun 2024 mengalami peningkatan jumlah komplain nasabah dengan persentase kenaikan sebesar 91,7%. Dimana dari hasil wawancara dengan *costumer service* keluhan yang sering dilaporkan mencakup masalah teknis seperti kartu ATM tertelan, lupa kata sandi, dan gagal transfer. (Anisa Mustika, Wawancara, 13 Oktober 2025)

Meskipun keluhan tersebut harus segera diatasi, ditemukan bahwa masih ada nasabah yang berulang kali datang ke bank karena masalah yang dialami belum terselesaikan dengan tuntas. Hal ini mencerminkan tantangan besar bagi *customer service* dalam memastikan bahwa proses manajemen *complaint* menghasilkan kepuasan nasabah yang optimal. Tantangan lain keterbatasan jumlah staf *customer service* yang tidak memadai, yang menyebabkan penumpukan keluhan dan potensi penurunan kepercayaan nasabah. Oleh karena itu, kontribusi *Customer Service* di Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi dalam *handling complaint* memiliki pengaruh yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan guna menganalisis secara mendalam **"Kontribusi *Customer Service* dalam *Handling Complaint* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi)."**

## KAJIAN PUSTAKA

### Kontribusi

Kontribusi berasal dari istilah bahasa Inggris *contribute* dan *contribution* yang dimaknai sebagai keterlibatan atau partisipasi melalui pemberian diri maupun sumbangsih. Dalam pemahamannya, kontribusi dapat berwujud materi, seperti penyaluran bantuan dana untuk kepentingan bersama, serta tindakan yang tercermin dari perilaku individu yang menimbulkan dampak tertentu bagi pihak lain. Selain itu, kontribusi juga dapat hadir dalam ranah pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, keuangan, dan bidang lain, yang pada hakikatnya merupakan curahan ide, tenaga, atau dukungan dalam suatu aktivitas.(Soekarno, 2020)

Adapun bentuk-bentuk kontribusi menurut Anne Ahira yaitu:

1) Kontribusi yang bersifat materi adalah bantuan yang berupa barang atau sesuatu yang dapat dilihat dan dirasakan, seperti uang, makanan, atau pakaian yang diberikan oleh seseorang untuk membantu pihak lain demi kebaikan bersama. Dalam dunia perbankan, bentuk kontribusi materi meliputi pemberian solusi atau sesuatu yang berhubungan dengan pihak nasabah, misalnya penyediaan buku pedoman layanan atau penggandaan berkas tanpa pungutan biaya.
2) Kontribusi bersifat tindakan merujuk pada manifestasi sikap atau laku individu yang berpotensi menimbulkan implikasi konstruktif maupun destruktif bagi pihak lain. Dalam perbankan, contoh kontribusi tindakan dari *customer service* adalah membantu nasabah yang mengalami kesulitan, seperti membantu mereka saat menandatangani dokumen dengan menunjukkan cara yang benar.

3) Kontribusi yang bersifat pemikiran adalah bantuan yang diberikan melalui ide atau pengetahuan. Misalnya, seseorang yang ahli dalam ilmu keagamaan menyalurkan ilmunya kepada orang lain. Dalam dunia perbankan, contoh kontribusi pemikiran adalah saat seseorang menjelaskan kepada nasabah mengenai produk-produk perbankan dan cara penggunaannya.
4) Kontribusi yang bersifat profesionalisme adalah ketika seseorang yang memiliki keahlian tertentu berbagi pengetahuannya kepada orang lain yang membutuhkan agar mereka dapat berguna. Dalam dunia perbankan, hal ini terlihat ketika petugas membantu dan mengajarkan nasabah tentang penggunaan layanan seperti *Mobile Banking*, *M-Banking* kepada nasabah belum memahami cara menggunakannya.

Berdasarkan penjelasan yang ada, dapat disimpulkan bahwa kontribusi mencakup bentuk materi dan non-materi, seperti ide, pemikiran, pengetahuan, atau profesionalisme yang diberikan kepada orang lain.

**Costumer Service**

Secara garis besar, *customer service* mencakup semua tindakan yang ditujukan agar nasabah merasa puas melalui layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka. *Customer service* dapat dimaknai sebagai upaya fasilitatif dalam proses pertukaran barang maupun jasa yang diselenggarakan oleh individu atau institusi guna menjamin terpenuhinya kepuasan pengguna layanan (Kasmir, 2023). Dalam sudut pandang Islam, aktivitas ini diposisikan sebagai praktik pelayanan yang berorientasi pada keridaan nasabah, dijalankan dengan adab, nilai moral, dan keteladanan sebagaimana dicontohkan oleh Rasulullah saw (Handayani, 2023)

Dalam konteks perbankan, *customer service* berupaya menarik perhatian calon nasabah agar bergabung dengan bank, sekaligus menjaga loyalitas nasabah yang sudah ada agar tidak beralih ke bank lain.

Berikut adalah tugas-tugas *customer service* yaitu (Kasmir, 2018):

1) Sebagai *resepsionis*, CS Bertugas menyambut tamu atau nasabah dengan sikap ramah, sopan, dan tenang. CS dituntut menampilkan empati, berpenampilan menawan, serta bertutur dengan intonasi halus dan artikulasi bening menggunakan diksi yang mudah dicerna, disertai penyampaian salam pembuka sesuai konteks waktu seperti pagi, siang, atau sore.
2) Sebagai *deskman*, CS mengemban tanggung jawab untuk memaparkan secara komprehensif ragam produk perbankan beserta kegunaan dan ciri khasnya, sekaligus merespons setiap klarifikasi yang diajukan nasabah, serta mendampingi pengisian formulir permohonan agar tersusun akurat dan tidak menyisakan kekeliruan.
3) Sebagai *salesman*, CS bertugas memasarkan produk perbankan, melakukan kegiatan cross selling, dan melakukan pendekatan kepada nasabah baru maupun lama. Mereka berusaha membujuk nasabah baru untuk menggunakan layanan bank dan mempertahankan nasabah lama, serta mengatasi berbagai masalah.
4) Sebagai *customer relation officer*, CS bertugas menjaga dan mempererat hubungan baik dengan nasabah. CS harus memperkuat citra bank dengan menciptakan suasana yang memuaskan dan menumbuhkan kepercayaan nasabah.
5) Sebagai *komunikator*, peran CS meliputi penyebarluasan seluruh informasi dan fasilitas perbankan kepada nasabah, sekaligus menjadi wahana penyaluran aspirasi, keberatan, dan konsultasi, serta merumuskan jalan keluar yang relevan demi optimalisasi kepuasan nasabah.

Sebelum menjalankan fungsinya, seorang customer service dituntut menguasai fondasi pelayanan sebagai bekal utama, yang mencakup prinsip-prinsip dasar layanan yang wajib dipahami (Widana, 2020) :

1. Menjaga kerapian dan kebersihan penampilan.
2. Menunjukkan rasa percaya diri, keramahan, dan senyum.
3. Menyapa dengan lembut serta menyebut nama jika memungkinkan.
4. Bersikap tenang, sopan, dan fokus mendengarkan.
5. Bertutur dengan bahasa yang baik dan jelas.
6. Melayani dengan antusias dan menunjukkan kemampuan.
7. Tidak memotong pembicaraan.
8. Meminta bantuan jika tidak mampu menangani.
9. Memberi kepastian waktu pelayanan bila harus menunda.

Dari uraian tersebut dapat ditarik pemahaman bahwa prasyarat mendasar bagi seorang customer service terletak pada kepedulian terhadap citra lahiriah sekaligus integritas batiniah, serta dalam berinteraksi dengan nasabah dituntut bersikap mantap, tanpa keraguan, dan dilandasi kepercayaan diri.

***Handling Complanit* (Penaganan Keluhan)**

Istilah "*Complain*" atau "keluhan" membawa makna negatif bagi bank maupun nasabah, sering diartikan sebagai keluhan dari berbagai hal negatif seperti masalah, stres, frustrasi, kemarahan, konflik, tuntutan, hingga ganti rugi. Pengertian *handling complaint* adalah pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan keluhan yang disampaikan karena ketidakpuasan nasabah. Dengan demikian, penanganan aduan nasabah perlu ditempuh secara konstruktif agar proses penyampaiannya tidak berujung pada kekecewaan lanjutan, sebab tindak lanjut yang keliru justru berpotensi memperparah rasa ketidakpuasan (Wahjono, 2010).

Terdapat beberapa aspek penting yang perlu dicermati dalam proses penanganan keluhan nasabah (*handling complaint*) (Ikatan Bankir Indonesia, 2014), yaitu::

1) Empati terhadap penyampaian keluhan (*Empathy*)

Empati merupakan kapasitas petugas layanan untuk menyelami kondisi emosional nasabah dengan memberikan ruang dan waktu yang cukup guna mendengarkan keluhan secara utuh.

2) Kecepatan dalam memberikan tanggapan (*Quick Response*)

Ketangkasan dan ketepatan dalam merespons keluhan berfungsi mereduksi potensi informasi negatif serta menekan tingkat ketidakpuasan nasabah.

3) Permintaan maaf (*Apology*)

Secara umum pengeluh mengharapakan permintaan maaf maka selaku pihak bank seharusnya selalu menyampaikan permintaan maaf ketika nasabah atau masyarakat menyampaikan keluhan atas dasar ketidakpuasan suatu pelayanan.

4) Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas mencerminkan kesungguhan pihak bank dalam memahami persoalan nasabah sekaligus merumuskan langkah pencegahan agar peristiwa serupa tidak terulang.

5) Perhatian (*Attentiveness*)

Perhatian merujuk pada kualitas interaksi personal antara pemberi layanan dan pengaduan nasabah yang berlandaskan kepercayaan dan berdampak positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

Dalam konteks bank syariah, respons yang cepat dan solutif sangat penting. Nasabah mengharapkan tidak hanya solusi teknis, tetapi juga layanan yang mencerminkan nilai-nilai etika dan kepercayaan. Namun, di bank syariah, kecepatan merespons keluhan yang dikombinasikan dengan pendekatan empatik memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan, melebihi sekadar kecepatan teknis. (Hasnidar, 2023)

**Kepuasan Nasabah**

Kepuasan pelanggan, menurut Kotler, merupakan kondisi afektif berupa rasa puas ataupun kecewa yang lahir dari proses pembandingan antara persepsi individu atas performa suatu produk atau layanan dengan ekspektasi awalnya; ketika realisasi melampaui harapan maka mutu layanan dinilai tinggi, sedangkan kesesuaian menghasilkan rasa puas.

Tingkat kepuasan nasabah perbankan dipengaruhi oleh sejumlah determinan, antara lain mutu layanan yang dihadirkan, kemudahan dan kenyamanan akses lokasi, ketangkasan proses pelayanan, kecakapan sumber daya manusia dalam merumuskan solusi, serta kelengkapan produk dan fasilitas yang disediakan. Selain itu, faktor-faktor lain seperti kebijakan harga, kualitas produk dan layanan secara keseluruhan, kualitas lingkungan fisik bank, dan efektivitas perusahaan dalam menanggapi keluhan dan masalah pelanggan juga turut mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. (Hermanto, 2019)

Dalam konteks bank syariah, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh sejauh mana bank mematuhi prinsip-prinsip syariah di semua aspek bisnisnya. Hal ini termasuk ketepatan waktu dan keakuratan dalam penyediaan laporan keuangan, serta transparansi dalam transaksi perbankan, menjaga kepercayaan nasabah dalam kepatuhan terhadap prinsip syariah. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, bank syariah dapat membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah. (Soleh, 2015)

Menurut Hawkins dan Lonney, sebagaimana dikutip oleh Tjiptono, tolok ukur kepuasan nasabah meliputi antara lain (Sanurdi, 2021) :

1. Kesesuaian dengan Ekspektasi. Tolok ukur ini menilai sejauh mana performa produk atau layanan yang diterima nasabah selaras atau melampaui harapan mereka.
2. Niat Kunjungan Ulang. Apabila nasabah merasakan kepuasan terhadap layanan staf serta memperoleh manfaat dan nilai dari produk atau fasilitas, mereka cenderung akan kembali memanfaatkan layanan serupa di masa depan.
3. Kesiapan Memberi Rekomendasi. Indikator ini menilai sejauh mana nasabah bersedia menganjurkan produk atau layanan kepada pihak lain, seperti kerabat atau teman, sebagai bentuk pengakuan atas kepuasan yang diperoleh.

## METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), yakni kajian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang bersumber langsung dari kondisi nyata di lapangan. Penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif, yakni suatu metode yang menggambarkan dan melaporkan fenomena penelitian dengan membandingkan teori yang relevan dengan kenyataan yang terjadi di lapangan (Dawis et al., 2023). Penelitian dilaksanakan di Bank Nagari Syariah Bukittinggi, beralamat di Jl. Jenderal Ahmad Yani No.89, Benteng Ps. Atas, Guguk

Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, dan berlangsung sejak tahap pra-penelitian pada September 2025 hingga selesai.

Sumber data primer penelitian ini terdiri atas nasabah dan petugas layanan pelanggan (*customer service*), sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti tabel, catatan, foto, serta arsip lain yang relevan dengan topik penelitian, termasuk dokumen resmi Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi dan literatur terkait. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, yakni pengamatan sistematis disertai pencatatan perilaku dan kondisi objek penelitian, seperti aktivitas *customer service* dalam menangani keluhan nasabah (Tamaulina, 2024). Wawancara digunakan untuk menelusuri kontribusi *customer service* dalam menangani keluhan guna meningkatkan kepuasan nasabah, didukung dokumentasi dari dokumen terkait. Informan penelitian meliputi Ibu Annisa Mustika sebagai *customer service* Bank Nagari Syariah KC Bukittinggi dan nasabah.

Analisis data dilakukan melalui reduksi, yaitu menelaah keseluruhan data lapangan terkait kontribusi *customer service* dalam penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Data hasil observasi dan wawancara diolah agar sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data disusun dalam bentuk uraian ringkas yang menggambarkan hubungan antar kategori, kemudian kesimpulan yang diperoleh diverifikasi melalui penelitian lapangan langsung di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi. Penarikan kesimpulan menghasilkan jawaban terhadap fokus penelitian berdasarkan analisis menyeluruh terhadap data yang diperoleh (Kurniasih et al., 2021)

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kontribusi *Customer Service* Dalam *Handling Complaint* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi

Beberapa Kontribusi yang dilakukan *costumer service* dalam *handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasaan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi yaitu :

1) Kontribusi yang bersifat materi

Kontribusi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi ditunjukkan melalui kontribusi materi yang nyata dan solusi yang cepat. Bentuk kontribusi materi tersebut meliputi pemberian buku panduan atau fotokopi dokumen secara gratis. *Customer service* memastikan bahwa setiap keluhan ditangani dengan solusi yang tepat dan disesuaikan dengan permasalahan yang ada. Sebagai contoh, apabila nasabah mengalami kehilangan buku tabungan, pihak bank akan langsung memfasilitasi penerbitan buku tabungan baru sebagai bentuk penyelesaian masalah. Demikian pula ketika nasabah menghadapi kendala berupa kartu ATM yang tertelan mesin, *Customer Service* akan membantu proses penggantian kartu ATM baru sehingga nasabah dapat kembali melakukan transaksi tanpa hambatan. Proses penanganan masalah seperti penggantian kartu ATM atau buku tabungan, umumnya diselesaikan pada hari yang sama saat keluhan dilaporkan.

Kesimpulannya, *customer service* di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi telah menjalankan *handling complaint* sesuai SOP yang berlaku. Kontribusi materiil yang diberikan mulai dari bantuan nyata hingga penyediaan solusi cepat berupa penggantian kartu ATM atau buku tabungan sangat efektif dalam meredam ketidakpuasan dan memperkuat kepuasan nasabah

terhadap layanan bank karena mereka merasa bahwa bank peduli terhadap kebutuhan mereka dan bersedia membantu secara material untuk mengatasi hambatan yang dihadapi.

2) Kontribusi yang bersifat tindakan

Kontribusi tindakan *customer service* di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi diwujudkan melalui perilaku dan sikap proaktif dalam melayani nasabah, khususnya saat menangani keluhan. CS berperan penting dalam membantu nasabah, seperti menunjukkan cara yang benar saat menandatangani dokumen, yang menunjukkan dukungan dan perhatian penuh.

Dimana Pada Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi, kontribusi tindakan yang dilakukan *costumer service* dapat dilihat saat mereka menangani keluhan dari nasabah sebagai berikut :

a. Respon Awal

Pada tahap ini, *Customer Service* menyampaikan respons pertama atau pengakuan bahwa aduan nasabah telah tercatat. Contohnya, ketika menerima keluhan melalui telepon, petugas menyapa dengan salam sesuai waktu, menanyakan identitas nasabah, mendengarkan keluhan secara saksama.

b. Penanganan Awal

Menangani aduan nasabah secara langsung apabila persoalan tergolong ringan dan dapat diselesaikan tanpa hambatan berarti. Menginformasikan bahwa keluhan telah diterima dan akan segera dilakukan peninjauan terhadap masalah tersebut.

c. Waktu Penyelesaian Penuh

Untuk keluhan yang rumit, waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian maksimal adalah 10 hari kerja. Dalam hal ini, *costumer service* perlu melakukan pemeriksaan lebih lanjut, berkoordinasi dengan bagian internal

Contoh konribusi tindakan yang diberikan *costumer service* dalam menagani keluhan nasabah. Ketika nasabah mengalami permasalahan terkait lupa PIN ATM, *Customer Service* menjelaskan beberapa pilihan solusi yang dapat ditempuh, yaitu mencetak PIN baru atau melakukan penggantian kartu ATM baru, nasabah memilih untuk mencetak PIN baru, dan *Customer Service* langsung memproses permintaan tersebut. Proses pencetakan PIN dilakukan secara teratur dan sesuai prosedur, yaitu dengan meminta nasabah menunjukkan buku tabungan, kartu ATM, dan KTP sebagai persyaratan utama. Dapat disimpulkan bahwa kontribusi tindakan yang diberikan oleh *customer service* di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi dalam mengatasi keluhan nasabah sangat baik karna sangat *responsive* terhadap keluhan nasabah sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

3) Kontribusi yang bersifat pemikiran

Kontribusi pemikiran *Customer Service* (CS) di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi dengan memberikan bantuan melalui ide, saran, dan pengetahuan, yang berfokus pada penyediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah. Kontribusi ini sangat terlihat saat CS menjelaskan berbagai produk perbankan, cara penggunaan, dan manfaatnya. Dengan penjelasan yang informatif, CS membantu nasabah memahami layanan secara lebih baik, sehingga nasabah merasa lebih percaya diri dan terbantu dalam memilih serta menggunakan produk yang sesuai.

Dalam penanganan keluhan, kontribusi pemikiran CS menjadi krusial. CS tidak hanya berfokus pada tindakan penyelesaian teknis, tetapi juga pada pemberian informasi yang transparan dan lengkap mengenai penyebab masalah. Misalnya, ketika kartu ATM nasabah tertelan dan

terblokir, CS memberikan penjelasan informatif bahwa masalah tersebut disebabkan oleh kerusakan mesin atau kesalahan sistem saat transaksi, di samping menawarkan solusi seperti penggantian kartu ATM. Pendekatan ini memastikan nasabah tidak hanya mendapatkan penyelesaian teknis, tetapi juga pemahaman yang memadai mengenai situasi yang dihadapi. Secara keseluruhan, kontribusi pemikiran yang diberikan oleh CS di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi dinilai baik. Dengan menjelaskan secara informatif dan transparan mengenai penyebab terjadinya masalah dan solusi yang ditawarkan.

4) Kontribusi yang bersifst *profesionalisme*

Kontribusi yang bersifat *profesionalisme* pada *costumer service* dapat dilihat melalui keahlian khusus yang mereka miliki. Seorang *customer service* harus menunjukkan sikap *profesionalisme* dalam melayani nasabah, di mana *costumer service* sebagai *frontliner* perlu menguasai keterampilan tertentu. Dan juga seorang *costumer service* harus memiliki kemampuan dalam menangani keluhan nasabah *(handling complaint)*.

Aspek profesionalisme Customer Service tercermin dari kepatuhan mereka terhadap pedoman *Standar Operasional Prosedur* (SOP), yang memiliki peranan krusial dalam mempertahankan kelangsungan operasional bank. Selain itu, standar layanan di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi juga menekankan perilaku dan sikap yang ditunjukkan kepada nasabah, yaitu:

a. Sikap ketika menyambut nasabah

Saat menyambut nasabah Pertama, petugas diwajibkan menyambut nasabah dengan sikap tegap, kedua tangan disatukan, menyampaikan salam, menampilkan senyum, serta membimbing mereka untuk menempati kursi.

b. Sikap mengawali pelayanan

Saat memulai pelayanan untuk memberikan kesan dihormati dan dihargai, petugas harus menyapa pelanggan dengan menyebut nama mereka sendiri dan memperkenalkan diri. Selanjutnya, petugas menanyakan tujuan atau keperluan pelanggan sebelum memulai proses transaksi.

c. Sikap selama melayani

Selama proses layanan dalam memberikan pelayanan, sikap yang diutamakan adalah ramah, sopan, dan penuh ketenangan. Petugas wajib menyediakan ruang bagi nasabah untuk mengutarakan kebutuhan dan menyampaikan informasi dengan gamblang, serta tidak menyela percakapan sebelum nasabah menyelesaikan penyampaiannya.

d. Sikap mengakhiri pelayanan

Mengakhiri pelayanan setelah semua kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi, petugas menanyakan kembali apakah ada hal lain yang belum tersampaikan. Setelah pelanggan mengucapkan selamat tinggal, petugas harus berdiri, menjabat tangan, dan mengucapkan salam sebagai penutup layanan.

*Customer Service* di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi dituntut untuk selalu menjaga profesionalisme dan etika kerja yang tinggi, terutama saat berhadapan dengan nasabah yang mengajukan keluhan. Dalam penanganan keluhan, *Customer Service* wajib mendengarkan dengan teliti untuk memahami masalah yang disampaikan nasabah.

Penerapan *profesionalisme* oleh *Customer Service* di Bank Nagari Syariah seperti masalah transaksi gagal di mesin ATM. Petugas *Customer Service* merespons laporan dengan cepat, tanpa

penundaan, dan memberikan arahan yang jelas mengenai prosedur pengembalian dana, seperti pengajuan surat permohonan resmi. Mereka juga menjelaskan penyebab masalah dan perkiraan waktu penyelesaian (maksimal 10 hari kerja). Proses ini melibatkan verifikasi data dan pengecekan mesin ATM terlebih dahulu sebelum memberikan solusi, yang menunjukkan keahlian dan kepatuhan terhadap SOP.

Dapat disimpulkan Kontribusi paling besar dalam *handling complaint* di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi, berdasarkan empat jenis kontribusi yang ada, adalah kontribusi *Profesionalisme.* Meskipun kontribusi materi, tindakan, dan pemikiran sangat penting dan saling melengkapi, profesionalisme berfungsi sebagai kerangka kerja yang memastikan semua layanan diberikan dengan kualitas tinggi. Profesionalisme mencakup penguasaan keahlian khusus, etika pelayanan, dan kepatuhan terhadap SOP yang ada. Kontribusi ini menjadi kunci utama karena menentukan bagaimana *customer service* mengaplikasikan pengetahuan mereka.

Berdasarkan analisis kontribusi *Customer Service* (CS) di Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi, tercapainya kepuasan nasabah diukur dari tiga indikator utama. Pertama, kesesuaian dengan harapan tercapai karena CS menunjukkan profesionalisme tinggi dengan memberikan respons cepat (responsif) dan solusi konkret yang melampaui ekspektasi, seperti penggantian kartu ATM atau buku tabungan di hari yang sama. Kedua, tingkat kepuasan tersebut memicu keinginan untuk berkunjung kembali. Pelayanan yang ramah, sopan, dan mampu memberikan penyelesaian tuntas membuat nasabah merasa dihargai dan dibantu secara maksimal, menumbuhkan rasa nyaman, aman. Ketiga, kemauan untuk merekomendasikan muncul karena nasabah merasa sangat terbantu dan yakin atas keahlian serta komitmen serius bank dalam menangani masalah.

**Kendala Dan Solusi *Costumer Service* Dalam *Handling Complaint* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Nagari Syariah Bukittinggi**

Berikut ini merupakan Kendala atau hambatan dan juga solusi yang dihadapi oleh Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi dalam handling complaint untuk meningkatkan kepuasaan nasabah :

a. Nasabah Tidak Paham

Kendala yang sering dihadapi oleh *costumer service* di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi adalah nasabah tidak memahami penjelasan yang diberikan, terutama karena keberagaman tingkat pemahaman bahasa nasabah dan kesulitan mencerna istilah teknis perbankan. Ada juga nasabah yang bersikap acuh tak acuh, memaksa CS mengulang penjelasan berkali-kali. Ketidakmampuan nasabah untuk memahami penjelasan dapat menyebabkan waktu layanan yang lebih lama dan berpotensi menurunkan kepuasan.

Untuk mengatasi kendala ini costumer service di bank nagari cabang syariah bukittinggi menerapkan solusi berkomitmen untuk menggunakan bahasa yang sederhana dan non-teknis secara konsisten. Selain itu, petugas melakukan pengulangan informasi bagi nasabah yang kurang fokus untuk memastikan pesan diterima dan dipahami dengan benar. Upaya ini penting dilakukan untuk membangun pemahaman nasabah, yang bertujuan mengurangi waktu layanan dan mencegah penurunan kepuasan akibat kegagalan komunikasi.

b. Nasabah Ingin Diprioritaskan

Kendala lainnya yang dihadapi oleh *Customer Service* di Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi adalah nasabah yang ingin diprioritaskan, terutama saat mengalami masalah mendesak seperti kartu ATM tertelan atau kegagalan transaksi. Situasi ini diperparah ketika nasabah datang

dengan emosi yang tidak stabil, menjadikan CS sering kali sebagai sasaran pelampiasan kekesalan. Meskipun petugas sudah bekerja sesuai prosedur, tekanan dan keinginan nasabah untuk dilayani lebih cepat menimbulkan tantangan dalam mempertahankan profesionalisme dan kepuasan pelanggan di tengah keragaman karakter yang dihadapi CS.

Untuk mengatasi tantangan tersebut, solusi yang diterapkan adalah memadukan empati, penanganan konflik, dan efisiensi operasional. CS wajib mengawali interaksi dengan sikap positif, ramah, sopan, dan permohonan maaf, serta menunjukkan perhatian penuh untuk mendengarkan keluhan nasabah. Setelah meredakan emosi, CS harus memberikan informasi secara transparan mengenai prosedur antrian, menekankan keadilan sistem sambil memastikan kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian masalah untuk meminimalkan waktu tunggu.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* di Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi telah menjalankan kontribusi yang sesuai dalam *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasaan nasabah yang mana melalui melalui empat bentuk utama: kontribusi materi berupa pemberian solusi seperti penggantian kartu ATM atau buku tabungan, tindakan berupa respon cepat, ramah dalam pelayanan, pemikiran dengan memberikan penjelasan transparan dan edukasi produk, serta profesionalisme menangani nasabah dengan sikap yang professional. Dan dari ke 4 kontribusi ini yang memiliki kontribusi paling besar adalah profesionalisme karena merupakan fondasi utama yang memastikan ketiga kontribusi lain diterapkan secara efektif, terpercaya, dan sesuai standar Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi.

Customer Service (CS) Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi menghadapi dua kendala utama yaitu, mengatasi ketidakpahaman, CS menerapkan solusi dengan menggunakan bahasa yang sederhana, non-teknis. Sementara itu, dalam menghadapi nasabah ingin diprioritaskan, CS menerapkan strategi yang memadukan empati, permohonan maaf, dan penanganan konflik, dan berusaha menerapkan kecepatan dan ketepatan sehingga nasabah tidak menunggu terlalu lama. Saran tindaklanjut dari hasil penelitian bagi pihak Bank Nagari Cabang Syariah Bukittinggi, untuk tetap mempertahankan pelayanan yang baik dalam mengatasi keluhan nasabah untuk meningkatkan kepuasaan nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

(Ikatan Bankir Indonesia), I. B. I. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah ( Implementasi Teori dan Praktek )*. Surabaya: CV Penerbit Qiara Media.

Dawis, A. M., Meylani, Y., And Others (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga.

Handayani, R. (2023). *Manajemen Pelayanan Dalam Presfektif Islam*. Jakarta: Bypass.

Hasan, N. I. (2014). *Pengantar Perbankan*. Jakarta : Referensi (Gaung Persada Press Gruop).

Hasnidar. (2023). *Transformasi Digital Dan Komunikasi Interaktif : Strategi Baru Dalam Pelayanan Bank Syariah*. Padang : Takaza Innovatix Labs.

Hermanto. (2019). *Faktor pelayanan kepuasan & loyalitas pelanggan*. Surabaya : CV Jakad Publishing.
Karinda, K. (2023). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Makasar : CV Diva Pustaka.
Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank* . Jakarta : kencana.
Kasmir. (2023). *Costumer Service excellent : teori Dan Praktik*. Depok : Raja Grafindo Persada.
Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Subagyo, A., & others (2021). *Buku Teknik Analisa*. Bandung : Alfabeta.
Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik.* Mataram : Sanabil.
Soekarno, S. (2020). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
Soleh. (2015). *Dinamika Perilaku Nasabah Perbankan syariah*. Banten : La Tansa Mashiro Publisher.
Tamaulina. (2024). *Metodologi Penelitian Sosial: Teori dan Praktik*. Karawang : CV Saba Jaya Publisher.
Wahjono, S. I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
Widana, I. K. (2020). *Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis teknologi*. Bali : Patera Punlishing.