

Peran *Costumer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada BPR Syariah Al –Falah Palembang

Aknes Saputri¹, Choirunnisak², Fadilla³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: aknessaputrizelentia@gmail.com¹, Choirunisak@gmail.com², Dillahanin123@gmail.com³

Abstract

One effort to pampers is through the services provided. Success in competition will be achieved if bus companies create and retain customers and are also made to feel comfortable in a room that is not boring with pleasant room facilities. The role of customer service is also one of the human resource that a company need. Customer service must be able to resolve customer problems and complaints, and be able to explain various bank products and information in detail in the thesis entitlend" The Role Of Customer Service in Resolving Customer Complaints at BPRS Al-Falah Banyuasin Palembans. Research on March 30, this research uses a qualitative type of research with primry data collection techniques in the form of observation, interviewers and documentation were 5 direct sources, 2 BPRS Al-falah employees and 3 customers. The data analysis technique use are data reduction, analyzed and discussed to answer the problems raised. From the research results, it was found that the role of customer service at BPRS Al-Falah Banyusin is to serve customers and provide information using SOP (Standard Operating Procedures). BPRS Al-Falah plays a role in attracting new customers, retaining old customers, handling probelm loans due to the decline in economic conditions, members changing domicelis, payment installments not entering the BPRS Al-falah bank.

Keywords: *Customer Service, Problematic Loan Installments, Servic*

Abstrak

Salah satu usaha memanjakan adalah melalui pelayanan yang diberikan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan. Nasabah juga dibuat rasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya

manusia yang diperlukan suatu perusahaan. *Customer service* harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. skripsi yang berjudul "Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada BPR Syariah Al-Falah Palembang. Penelitian pada tanggal 30 Maret, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber langsung berjumlah 5 orang, 2 orang karyawan BPRS Al-Falah dan 3 orang nasabah. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan data. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa peran *customer service* pada BPRS Al-Falah Banyuasin yaitu melayani nasabah dan memberikan informasi dengan menggunakan SOP (Standar Operasional Prosedur). BPRS Al-Falah berperan menarik nasabah baru mempertahankan nasabah lama, menangani pinjaman bermasalah dikarenakan penurunan kondisi perekonomian, anggota pindah domisili, angsuran pembayaran tidak masuk disistem bank BPR Syariah Al-Falah.

Kata Kunci: *Customer Service, Angsuran Pinjaman Bermasalah, Pelayanan*

Pendahuluan

Lembaga keuangan syariah di Indonesia berkembang dengan cepat seiring waktu. Salah satu lembaga keuangan bank berbasis syariah yang sampai saat ini masih berkembang di Nusantara adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), yang merupakan perkembangan dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Saat ini terdapat 167 BPRS, menurut statistik perbankan syariah yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Ini menunjukkan bahwa BPRS memiliki kemampuan untuk menjadi lembaga keuangan yang kompetitif dengan bank-bank lain di Indonesia dan memiliki tingkat keuntungan yang tinggi (Ilham & Yanti, 2019).

Pasal 1 No. 21 Tahun 2008 tentang menyatakan bahwa bank syariah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah menurut jenisnya terdiri

atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) (Saragih, 2019).

Sebuah Perusahaan atau organisasi, adanya sumber daya manusia yang ahli dan terampil tentu menjadi aspek yang sangat penting bagi perkembangan perusahaan itu sendiri. Banyak pendekatan terhadap SDM telah mengalami pergeseran. Semua manusia dalam perusahaan dianggap sebagai faktor produksi, umur organisasi dengan konotasi aktif dan dinamis. SDM akan mengalami pergeseran. Semua manusia dalam perusahaan dianggap sebagai faktor produksi, unsur organisasi dengan konotasi negatif karena kebutuhannya menekankan kehadiran dan duduk di kantor akan tetapi kini manusia telah menjadi sumber daya dengan konotasi aktif dan dinamis. Dahulu SDM hanya mengelola orang-orang diluar perusahaan, tetapi pada masa mendatang harus mampu mendorong berbuat positif dan daya dorong negatif yang dapat menghambat perusahaan (Abdullah, 2023).

Meningkatkan kepercayaan nasabah adalah dengan cara bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat, citra dibangun melalui kualitas pelayanan terhadap produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif (Aravik & Hamzani, 2021). Pada era digital dunia perbankan perlu memahami cara membangun kepercayaan maka dari itu *customer service* harus memahami delapan media kepercayaan kepada calon debitur untuk mencapai *retention rate* tinggi yaitu: hadir dalam sosial media (*social media marketing*), testimoni ulasan positif, memperkuat keamanan data, meningkatkan pengalaman nasabah, menawarkan garansi dan kebijakan pengambilan, meningkatkan kualitas pelayanan dan produk, menjalin hubungan baik selama nasabah melakukan pembiayaan di bank. Oleh karena itu, bank menawarkan

keamanan, kemudahan, tingkat bagi hasil yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi bank unggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupakan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. *Customer service* terhadap pelayanan pada bank adalah merupakan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya usaha dan *operasional* bank (Meldiana & Rahadi, 2020).

Customer service ibarat wajah sebuah bank, seorang *customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam program produk dan informasi bank dengan detail, masalah yang sangat sering terjadi pada umumnya dihadapi *customer service* didunia perbankan banyak sekali diantaranya: Respon terlalu lama pada nasabah, terlalu banyak mendengarkan keluhan nasabah maka *customer service* harus trik menganalisis keluhan nasabah mengingat nasabah yang wawasannya yang kurang, berada diluar jam kerja *customer service* (oborolan mesin), harus bersikap ramah dengan nasabah dengan karakter berbeda (Thomas Scheidel, 2020). Cara *customer service* melayani nasabah mencerminkan bagaimana sikap nasabah sikap bank dalam memberikan pelayanan akan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap BPR Syariah Al-Falah. *Customer service* cenderung kepada unit ini merupakan jembatan yang menghubungkan kepentingan nasabah terhadap kegiatan operasional BPR Syariah Al-Falah. *Customer service* harus selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya, terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasinya ingin menyampaikan keluhannya. Dalam Al-Quran juga diterangkan tentang berbaik hati kepada sesama yaitu dalam.

QS. Al-Baqarah ayat 195

وَاتَّقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya : Berinfaklah di jalan Allah, janganlah jerumuskan dirimu ke dalam kebinasaan, dan berbuatbaiklah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.

Q.S Al-Imron ayat 159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْتَضَوْا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.

Q.S Al-Ahzab ayat 21

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ اللَّهَ كَثِيرًا

Artinya : Sungguh, pada (diri) Rasulullah benar-benar ada suri teladan yang baik bagimu, (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari Kiamat serta yang banyak mengingat Allah.

Unit customer service cenderung pada fungsi marketing, jembatan yang menghubungkan kepentingan nasabah dari kegiatan operasional bank. Setiap Kendala yang ada pada BPR Syariah Al-Falah Customer servis mengatasi permasalahan dengan memberikan peringatan kepada nasabah melalui media email, telpon dengan menggunakan public relation yang baik dan sopan.

Kinerja bank sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanannya. Studi yang dilakukan oleh Waguespack dan Tidichumrempon menyimpulkan

bahwa kualitas pelayanan dari sebuah jasa tidak dapat diabaikan karena dapat memberikan keunggulan kompetitif dalam memperoleh pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemasar harus menangani pengalaman buruk dengan baik karena dampak buruk dari pelanggan yang tidak puas sangat besar (HT & Rama, 2019). Dalam hal penanganan keluhan, ini sangat penting karena 90% pelanggan yang tidak puas tidak akan datang lagi, 13% pelanggan yang kecewa akan menceritakan masalahnya kepada lebih dari 20 orang, dan biaya untuk mendapatkan pelanggan baru lima kali lipat dibandingkan, Para pemasar harus memperhatikan cara menangani keluhan pelanggan, terutama mereka yang bekerja di bidang jasa, untuk menjaga hubungan dengan pelanggan lama.

Customer Service harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang ramah, sopan, jelas, mudah dimengerti, dan tidak menggunakan istilah yang sulit dipahami sehingga informasi yang diberikan tidak terjadi kesalah pahaman serta tidak memperlambat pelayanan kepada nasabah. Sebab, dengan adanya mutu pelayanan yang baik itulah yang dapat membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan bisnis dengan bank tersebut, kemudian akan menceritakan kepuasan dan kebaikan serta mutu pelayanan yang diperoleh kepada orang lain. Dari latar belakang yang telah penulis paparkan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul : “ Peran *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah pada BPR Syariah Al-Falah Palembang.

Landasan Teori

1. Bank Syariah

Menurut Pasal 1 ayat 21 Undang-Undang No.10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan, yang dimaksud dengan "perbankan" adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan bank, termasuk kelembagaan, kegiatan usaha, dan bagaimana tugas dan operasinya dijalankan (Muhith, 2021). Bank, menurut PSAK nomor 31, berfungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) antara pihak yang kelebihan dana (*surplus unit*) dan pihak yang memerlukan dana (*deficit unit*). Selain itu, bank juga bertanggung jawab untuk mempercepat proses pembayaran (Putri & Aravik, 2021).

Pengertian BPR Syariah Al-Falah

Berlokasi di Jl. Raya Palembang-Pangkalan Balai Km. 14,5 Kelurahan Sukajadi, Kecamatan Talang Kelapa, Kabupaten Banyuasin, Provinsi Sumatera Selatan, PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Falah Banyuasin didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan perbankan kepada masyarakat muslim yang tidak ingin menerima imbalan berupa bunga atau bagi hasil. Selain itu, untuk mengumpulkan dana masyarakat untuk membantu pembangunan infrastruktur di daerah tersebut (Nawawi et al., 2022). PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al Falah adalah lembaga intermediasi yang berkomitmen untuk memaksimalkan mobilisasi dana serta proses perekonomian masyarakat secara konsisten (Mutiara, et.al, 2021).

Bank Pembiayaan Syariah (BPRS) adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dalam kegiataanya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran(UU Perbankan Syariah

No.21 Tahun 2008) Menyediakan pemodalan dan melakukan pembinaan kepada Usaha Mikro kecil dan koperasi serta membantu pegawai menengah kebawah untuk pembiayaan konsumtif agar lebih dapat berdayang saing guna meningkatkan taraf hidup masyarakat (Suhendi, 2021). Fatwa Nomor 80/DSN-MUI/III/2011 Penerapan prinsip islam mekanisme perdagangan efek bersifat ekuitas dipasar reguler bursa efek, fatwa Nomor 59/DSN-MUI/IV/2007 (Sari, et.al, 2021).

3. Pengertian Nasabah

Pada Lembaga perbankan, Klien adalah orang yang mendapatkan layanan dari perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan. Sebagai nafas yang menentukan siklus perbankan tetap berlanjut atau tidak, Undang-Undang Perbankan merumuskan bahwa “ Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank (Wiryaningtyas, 2020). Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank. Maka dari itu nasabah penabung termasuk juga nasabah bank yang harus dipenuhi keinginan dan kebutuhannya (Resti, et.al, 2021).

4. Customer Service

Customer service adalah setiap tindakan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada klien melalui layanan yang memberikan solusi yang memuaskan untuk masalah mereka (Aravik et.al, 2022). Dalam persaingan bank yang semakin ketat saat ini, layanan nasabah atau

konsumen adalah layanan yang diberikan oleh sebuah bank kepada nasabah dan masyarakat umumnya yang berkaitan dengan kegiatan bisnis dan operasional bank sehari-hari (Baene, 2022). Semua nasabah ingin mendapatkan pelayanan terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, layanan yang cepat, dan keramahan petugas bank yang baik (Aravik, et.al, 2024).

5. Mutu Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat berarti banyak hal, mulai dari pelayanan kepada individu (*personal service*) hingga pelayanan sebagai produk. Pakar pemasaran memiliki definisi pelayanan (Wahab, 2017). Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau hasil yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu.

b. Standar Prosedur (SOP) Pelayanan Customer Service BPRS Al-Falah

Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 3 selaku Customer Service PT. BPRS Al-Falah Banyuasin menjelaskan penerapan Standar Prosedur Pelayanan Customer Service sebagai berikut :

- a. *Customer service* harus mengenakan seragam yang rapi, bersih sesuai dengan syariat Islam.
- b. Warna pakaian mengikuti warna yang telah ditetapkan oleh BPRS Al-Falah berdasarkan hari kerja.
- c. Memakai jilbab diulurkan sampai ke dada, berhias sesuai standar yang ditetapkan.

- d. Menggunakan warna pakaian yang formal dan sopan (office look) pada saat hari bebas seragam(Fajar, 2018).
- e. Percaya diri, ramah dan penuh senyum,*Customer service* harus percaya diri dan tidak melihatkan muka kusut walaw sudah seharian kerja.
- f. Memiliki keyakinan dan pengetahuan yang luas tentang produk bank sehingga tidak ragu-ragu dalam memperkenalkan produk.
- g. Bersikap akrab, ramah serta tulus sepenuh hati dalam melayani nasabah.Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan
- h. Tunjukkan sikap menghormati dan berusaha memahami nasabah.

c. Keluhan Nasabah

Komplain atau Keluhan merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank (Hariani, 2021). Komplain yang diajukan oleh pelanggan ini kemudian akan ditindak lanjuti dengan perbaikan atau klarifikasi dari pihak bank dengan sasarannya adalah mengurangi kecewaan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah. Komplain pada hakikatnya adalah suatu pernyataan formal yang di buat oleh nasabah kepada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidak puasan atas salah satu unsur pelayanan yang dialami (Dewi & Aravik, 2023). Ketidak-puasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan, yaitu persepsi pelanggan tentang ke tidak mampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan -harapan dari pelanggan. Sejumlah peneliti menunjukkan bahwa komplain berdampak strategis terhadap perusahaan adalah:

Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai masalah-masalah manusia dan sosial, bukan mendeskripsikan bagian permukaan dari sebuah realitas sebagaimana dilakukan penelitian kuantitatif dengan positivismenya. Karena peneliti menginterpretasikan bagaimana subjek memperoleh makna dari lingkungan sekeliling, dan bagaimana makna tersebut mempengaruhi perilaku mereka (Assyakurrohim et al., 2022). Penelitian dilakukan dalam latar (setting) yang alamiah (naturalistic) bukan hasil perlakuan (treatmen) atau manipulasi variable yang dilibatkan.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan yakni pendekatan deskriptif karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan, mengetahui faktor penyebab pinjaman bermasalah dan penyelesaiannya. Hasil dari penelitian ini akan dideskripsikan dengan metode kualitatif dari hasil data yang diperoleh di lapangan. Jenis penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang analisis penyelesaian keluhan nasabah pada BPRS Al-Falah Banyuasin Palembang.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari sumber data-data (subjek maupun sampel penelitian). Pengguna teknik pengumpulan data dianggap sebagai suatu kewajiban, karena teknik ini menjadi dasar untuk merancang instrumen penelitian, merupakan seperangkat peralatan yang akan digunakan oleh peneliti. *Library Research* proses pengumpulan data

dengan menggunakan berbagai literatur buku dan internet yang berkaitan dengan tema penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan upaya yang mencakup proses pengolahan data dan informasi yang diperoleh selama penelitian di BPRS Al-Falah Banyuasin Palembang. Dengan tujuan menghasilkan hasil akhir dan meningkatkan pemahaman dari kasus yang diteliti (Prasetyo, 2021).

Berdasarkan definisi di atas beberapa hal yang perlu untuk dipahami :

1. Proses pencarian data yang melibatkan persiapan sebelum dan selama penelitian lapangan.
2. Pengaturan secara sistematis temuan yang ditemukan selama penelitian lapangan.
3. Penyajian hasil temuan tersebut.
4. Penemuan makna melalui pencarian yang berkesinambungan untuk memastikan bahwa tidak ada interpretasi lain yang dapat menggugurkan kesimpulan yang telah ditemukan.
5. Data *Display* (penyajian data)
6. Menarik Kesimpulan

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Proses lanjutan dari skripsi ini adalah menyajikan hasil data yang diperoleh selama penelitian. Setelah melakukan proses pengumpulan data di lapangan, sehingga dirasa cukup dan penelitian bisa dihentikan. Data-data yang merupakan hasil dari penelitian yang telah disesuaikan dengan alat-alat pengumpulan data, kemudian dikemukakan secara rinci sesuai dengan bukti-bukti yang telah diperoleh selama penelitian. Secara

berurutan akan disajikan data hasil penelitian mengacu pada fokus masalah.

a. Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Pada BPR Syariah Al-Falah Banyuasin Palembang

Customer service merupakan seseorang yang berada di garis depan yang secara umum setiap kegiatannya merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan *customer service* (Vara Dila Putri) mengenai apa saja peranan *customer service* yang ada di BPRS Al-Falah dia mengatakan :

Peranan customer service di BPRS Al-Falah Banyuasin diantaranya: Melayani nasabah untuk pembukaan rekening, melayani keluhan nasabah, memberikan informasi terkait informasi deposito atau produk tabungan, pembiayaan atau informasi lainnya, kemudian juga melayani nasabah yang mau sekedar tanya informasi yang berkenaan dengan produk-produk yang ada di BPRS Al-Falah.

Sedangkan jika berbicara mengenai pelayanan yang ada BPRS Al-Falah Banyuasin *Customer Service* (Vara Dila Putri) mengungkapkan bahwasanya:

Disini kami memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, melayani dengan sepenuh hati, menggunakan salam sebut namanya tiga kali jika dia melakukan transaksi, Kemudian jika nasabah ingin membuka rekening kita beritahukan cara-caranya dan syaratnya apa saja, Terus kalau misalkan dia ada keluhan kita ada customer simpati, jadi simpati kepada nasabah kita tanya masalahnya apa? Yang mana kita memberikan solusi, Terus kita ada smallstok. Smallstok itu adalah permohonan maaf apabila nasabah lama menunggu karena customer service masih melayani nasabah yang ada. Itulah sistem pelayanan yang kami biasa terapkan ke nasabah. kita berusaha melayani nasabah dengan cepat dan tepat dan sesuai dengan keinginan nasabah.

Berbicara mengenai layanan dibutuhkan nasabah yang sesuai S.O.P berlaku pada BPRS Al-Falah Banyuasin (Vara Dila Putri) mengungkapkan:

Untuk SOP dengan nasabah BPRS Al-Falah lokasi BPRS jauh dari kota Palembang nasabah-nasabahnya itu bukan dikalangan atas tapi dikalangan menengah kebawah jadi kami selaku customer service untuk pembahasannya sama nasabah tidak bisa terlalu formil agar calon nasabah ini mengerti informasi yang disampaikan syarat-syarat pengajuan peminjaman atau produk BPRS Al-Falah yang lainnya. Calon nasabah kendalanya biasanya dihadapi customer service melengkapi syarat-syarat peminjaman seperti KTP, kartu keluarga, surat domisili, biasanya surat tanah karena sedikit sulit terhambat domisili calon nasabah jangkauan posisi BPRS ini jauh dari kota Palembang lebih ke arah Pangkalan Balai.

Lalu Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah BPRS Al-Falah (Vara Dila Putri) mengungkapkan:

Customer service harus mendengarkan keluhan nasabah terlebih dahulu dimana nasabah ini dagang berapa penghasilannya sehari lebih, terbuka dengan nasabah agar kita tahu keluhan nasabah bukan keluhan bearti selaku customer service menjelaskan syarat-syarat yang akan dipenuhi saat melakukan peminjaman kepada nasabah terus pengisian formulir terkadang nasabah ini sulit menulis karna faktor umur nanti wali mereka akan membantu dan customer service selalu sabar sesuai aturan yang telah ditetapkan BPRS Al-Falah.

Mengenai apa saja kendala yang sering dihadapi customer service pada nasabah BPRS Al-Falah (Vara Dila Putri) mengungkapkan :

Kendala yang sering datang ke BPRS posisinya seperti ini nasabah yang lama karena nasabah sudah pernah pinjam di Al-Falah kami selaku customer service butuh pembaruan data tapi nasabah merasa sudah berulang kali minjam tidak mau memberikan lagi, maka saya menjelaskan kembali bawah peraturan S.O.P harus lengkap dahulu dari fotocopy ktp, kartu keluarga, buku nikah, penangung jawab untuk yang belum menikah, harus ada surat domisili, NPWP, surat pembayaran PDAM/Listrik, Vas foto. Tapi untuk karyawan slip gaji dimana kita bekerja sama dengan perusahaan memang ada slip gajinya bisa dari rekening koran dengan alasan nasabah lama mintak rekening koran kepada pihak BANK, jadi analis di pihak BPRS ini harus idep terlebih dahulu beiceking dimana harus dilihat untuk tanggungan nasabah kartu keluarga, pemasukan berapa

dilihat dari slip gaji dan dari persyaratan tadi, jaminan wajib PBB atas pinjaman diajukan nasabah 100juta.

Lalu seberapa penting peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah *customer service* (Vara Dila Putri) mengatakan:

Sangat penting karena customer service merupakan wajah terdepan sebuah Bank, dan jika terjadi apa-apa atau keluhan berkenaan apa saja pasti nasabah akan pergi ke customer service. Customer service memberikan peranan yang cukup dominan untuk melayani keluhan terkait dengan transaksi nasabah jadi customer service memang harus benar-benar memberikan data-data yang lengkap kalau misalkan kita harus mengirimkan data ke pusat kita harus mengirimkan data-data lengkap jadi customer service memang sangat berperan penting dalam mengatasi keluhan nasabah tadi.

Mengenai usaha *customer service* untuk kenyamanan nasabah dalam mempertahankan nasabah untuk tidak melakukan penutupan rekening (Vara Dila Putri) mengatakan:

Posisi penutupan rekening di Al-Falah ini tidak memfokuskan tabungan walaupun deposito dan tabungan tapi Al-falah ini lebih ke pembiayaan jadi nasabah mau pelunasan tabungan di Al-Falah ini sudah melakukan pinjaman wajib buka buku tabungan Al-falah Minum Rp 100.000 untuk mempertahankan nasabah tidak menutup tabungan diberi penjelasan jika nasabah ingin meminjam lagi syarat wajib harus ada buku tabungan Al-Falah(Tabungan Mudharabah) ada potongan 3.000 ribu/bulan untuk penarikan uang tabungan Al-Falah ini datang langsung ke Teller karena kekurangan Al-Falah Tidak ada ATM.

Lalu bagaimana mengatasi nasabah menunggu pembayaran angsuran pada BPRS Al-Falah (Vara Dila Putri) mengatakan:

Selaku customer service melakukan pendekatan terhadap nasabah menunggu melalui via telpon yang bisa dihubungi customer service ini untuk yang pembiayaan ini tugas menagih ini marketing melihat di sistem dulu melihat nasabah yang tertunggakan. Tugas utama customer service pembuatan formulir tabungan, data pokok deposito, data berkas pembiayaan, update data pokok, syarat-syarat pengajuan dan etika kami selaku customer service sesuai Syariah dengan akad yang ditentukan.

Selanjutnya, Bagaimana cara menyelesaikan konflik nasabah berkepanjangan yang tidak bisa diatasi oleh customer service (M.Riza Phalepy Direktur Utama) mengatakan:

Setiap pelayanan diberikan kepada masyarakat tentunya cara berpikir masyarakat ini berbeda-beda kita pertama berpedoman kepada standar operating prosedur harus dikuasai semua karyawan BPRS Al-Falah, ketika mereka berhubungan dan pihak ketiga larinya ke Customer service atau Teller tapi ketika calon nasabah ini lebih detail mengusai pembiayaan dan penyaluran dana kepada account officer/ petugas lapangan mengenai marketing, dalam proses ini terjadi konflik permasalahan selagi account officer bisa menangani masalah pihak BPRS masi memberikan wewenang pada saat solusinya kurang puas pada nasabah sudah dijelaskan pejabat tingkat pertama, maka akan dilayanani pejabat tingkat kedua atau kepala bagian yang membidangi.

b. Keluhan Nasabah Pada BPRS Al-Falah Banyuasin Palembang :

Sedangkan pada saat wawancara dengan Ibu Erina Sari (28 tahun) mengenai sistem pelayanan terutama pelayanan terhadap keluhan nasabah yang ada di Bank BPRS Al-Falah Banyuasin beliau mengatakan:

Kalau untuk masalah pelayanan di BPRS Al-Falah patut diakui memang sangat baik mbak. Hal ini terbukti dari segi kinerja, penampilan, tata keramah dan semua karyawan sangat menjunjung tinggi etika-etika kesopanan dalam bekerja walaupun semua karyawan dituntut untuk selalu ramah dan sopan dengan nasabah tapi di bank Al-Falah ini saya merasa pelayanan yang mereka berikan kepada nasabah memang tulus dan ikhlas karena secara naluri kita sendiri bisa bedakan ya mbak mana pelayanan yang dilakukan dengan terpaksa dan mana yang sepenuh hati.

Adapun dari hasil wawancara kepada Bapak Ahmad Hasan (46 tahun) tentang keluhan beliau mengatakan bahwa:

Dulu saya pernah mengajukan keluhan karena tunggakan atas pembiayaan Mudharabah (Rumah jaminan). Saya mengeluhkan mengapa tidak ada semacam peringatan atau pemberitahuan dari bank setidaknya mereka menelpon saya memberitahukan saya tanggal jatuh temponya. Karena kadang-kadang kita juga bisa lupa membayar tagihannya. Dari penjelasan nasabah diatas, nasabah mengharapkan adanya semacam pemberitahuan dari pihak Bank agar dia tidak terlambat dan lupa lagi dalam hal membayar cicilan pembiayaan rumahnya.

Dan berdasarkan wawancara dengan RaniAnggraini (35 tahun) mengenai penanganan keluhan yang ada di BPRS Al-Falah dia mengatakan:

Saya memiliki kendala pada saat saya transfer dari BSI untuk membayarkan angsuran pinjaman ke BPRS Al-falah Tapi masi ditagih oleh pihak BPRS dan dipihak bank BSI tidak ada notifikasi transefer saya terkirim atau tidak di BPRS angsuran saya tadi terjadi penundahan angsuran via transfer pihak BSI ke BPRS. Walaupun saya harus bolak balik namun saya cukup puas dengan penanganan keluhan yang diberikan customer service. Dan untuk masalah kepercayaan saya tetap percaya dan loyal di Bank Al-Falah Banyuasin setelah terjadinya keluhan. Saya menyadari semua persyaratan yang dibuat customer service itu untuk memudahkan segala penanganan keluhan yang saya ajukan. Peranan customer service sangat penting dalam menyelesaikan masalah yang saya ajukan.

Tabel 1 Daftar Laporan Transaksi Bank 2024

Tanggal	Nasama Nasabah	No.HP	Keluhan	Penyelesaian
10/01/2024	Ira M	Sumsel	Transfer tidak masuk 400,000	Telah diselesaikan H+3 Nominal sudah kerekening Tujuan
16/01/2024	Sinta D	Sumsel	Transfer tidak masuk 576,000	Telah diselesaikan H+2 Nominal sudah kerekening Tujuan
21/01/2024	Mamat	BMI	Transfer tidak masuk 1.500.00	Telah diselesaikan H+1 Nominal sudah kerekening Tujuan
02/02/2024	Didi	BSI	Transfer tidak masuk 300,000	Telah diselesaikan H+2 Nominal sudah kerekening Tujuan
02/02/2024	Khairu	BMI	Transfer tidak masuk 1.000.00	Telah diselesaikan H+3 Nominal sudah kerekening

				Tujuan
12/02/2024	Fitri	BSI	Transfer tidak masuk 3.100.00	Telah diselesaikan H+2 Nominal sudah kerekening Tujuan
13/02/2024	Amin	BSI	Transfer tidak masuk 2.000.00	Telah diselesaikan H+1 Nominal sudah kerekening Tujuan
20/02/2024	Sali	BSI	Transfer tidak masuk 800.00	Telah diselesaikan H+2 Nominal sudah kerekening Tujuan
25/02/2024	Andra	BSI	Transfer tidak masuk 4.000.000	Telah diselesaikan H+1 Nominal sudah kerekening Tujuan
29/02/2024	Suti	BMI	Transfer tidak masuk 850.000	Telah diselesaikan H+3 Nominal sudah kerekening Tujuan
26/02/2024	Sumito	BSI	Transfer tidak masuk 900.000	Telah diselesaikan H+1 Nominal sudah kerekening Tujuan
25/02/2024	Artha	BSI	Transfer tidak masuk 3.100.00	Telah diselesaikan H+3 Nominal sudah kerekening Tujuan
29/02/2024	Hasan	BMI	Transfer tidak masuk 800.00	Telah diselesaikan H+2 Nominal sudah kerekening Tujuan
29/2/2024	Maryam	BMI	Transfer tidak masuk 450.000	Telah diselesaikan H+3Nominal sudah

				kerekening Tujuan
29/02/2024	Ersa	BSI	Tranfer tidak masuk 1.800.00	Telah diselesaikan H+1 Nominal sudah kerekening Tujuan
30/02/2024	Yeyen	BSI	Tranfer tidak masuk 2.800.000	Telah diselesaikan H+3 Nominal sudah kerekening Tujuan
26/02/2024	Amin	BSI	Tranfer tidak masuk 500.000	Telah diselesaikan H+1 Nominal sudah kerekening Tujuan
26/02/2024	Aliman	BMI	Tranfer tidak masuk 450.000	Telah diselesaikan H+2 Nominal sudah kerekening Tujuan

Sumber Data BPRS AL-FALAH

c. Penyelesaian penyaluran dana bermasalah

1. Account officer pemecahan masalah nasabah penyaluran dana tidak dapat diselesaikan dengan lancar sehingga menyebabkan kualitas penyaluran dana menjadi menurun maka 5% Account officer harus mengusulkan kepada direksi agar portofolio yang bermasalah
2. Petugas khusus penyelesaian penyaluran dana bermasalah sampaikan pada Bank Indonesia apabila penyaluran dana bermasalah 7,5% dari penyaluran dana.
3. Lakukan evaluasi berkala terhadap perkembangan penyelesaian penyaluran dana bermasalah dan laporkan hasil kepada direksi dengan tembusan dewas komisaris
4. Laporkan hasil pelaksanaan program penyelesaian kepada Bank

Indonesia

Kabag. Operasional BPRS Al Falah :

1. Melakukan otoritas data nasabah atas permintaan dari customer service dengan melakukan pengecekan data
2. Melakukan otoritas data penyaluran dana atas permintaan administrasi penyaluran dana dengan terlebih dahulu memeriksa data yang di input diyakinkan telah sesuai.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan, perlu kiranya diadakan pembahasan temuan, yang mana hasil dari pada analisis data yang akan dikaji dengan teori yang ada untuk mengetahui keterkaitan keduanya guna dalam menjawab fokus penelitian yang ada pada penelitian ini.

a. Peran customer service dalam menanggapi keluhan nasabah pada BPRS Al-Falah Banyuasin

Peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Al-Falah sangat penting karena *customer service* bukan hanya menjadi perantara pada saat nasabah mengajukan keluhan saja. akan tetapi *customer service* selalu berusaha sebaik mungkin agar keluhan nasabah bisa cepat teratasi hingga tidak perlu harus di naikan kepusat jika masalahnya terbilang masih cukup ringan. Dan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan 3 orang nasabah yang pernah mengajukan keluhan ke BPRS Al-Falah diketahui bahwasanya terdapat 2 orang nasabah yang keluhannya dapat diatasi langsung oleh *customer service* dan 1 orang nasabah keluhannya harus dinaikan kepala bagian. Ini menunjukkan bahwa *customer service* bank Al-Falah Banyuasin sangat

kompeten dalam menangani setiap keluhan yang diajukan nasabah. *Customer service* juga sangat berperan dalam mengontrol emosi nasabah karena baik buruknya penanganan keluhan yang di lakukan *customer service* akan sangat menentukan keputusan nasabah kedepannya. Ketika nasabah memiliki keluhan baik itu keluhan ringan ataupun berat *customer service* di BPRS Al-Falah selalu siap memberikan solusi terbaik kepada mereka. Hal ini dapat dibuktikan dari wawancara yang di lakukan peneliti kepada nasabah yang sebagian besar mengatakan puas dengan penanganan keluhan yang dilakukan *customer service* di BPRS Al-Falah Banyuasin Palembang.

Customer service merupakan pegawai yang professional dibidang pelayanan dan ditunjuk untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Baik buruknya pelayanan *customer service* sangat berperan penting dalam mengatasi berbagai keluhan nasabah. Apabila peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah telah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan dan semua keluhan nasabah telah teratasi dengan baik hingga semua nasabah merasa puas dengan penanganan keluhan yang diberikan, maka *customer service* di Bank Al-Falah dapat dikatakan sebagai *customer service* yang handal dan mampu memenuhi semua hak dan kewajiban yang di bebaskan kepada mereka dengan baik sesuai dengan kedudukannya.

Tugas utama customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat, serta meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah Bank kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk. *Customer service* dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah di perusahaan tersebut dengan berbagai cara dan kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan,

sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan Richens kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan menambah nasabah baru.

Selain melakukan pengajuan keluhan dengan bertatap muka langsung terdapat beberapa cara penyampaian keluhan nasabah diantaranya melalui via telepon, melalui media sosial, atau juga yang lainnya. Sedangkan untuk pengajuan keluhan yang langsung mendatangi Bank Al-Falah sendiri ada baiknya nasabah mengajukan keluhan dengan langsung membawa persyaratan-persyaratan lengkap seperti identitas diri, buku tabungan dan lain sebagainya. Hal itu bertujuan untuk memudahkan *customer service* dalam mengatasi keluhan yang nasabah ajukan. Didalam teori keluhan juga dijelaskan bahwa pengajuan keluhan juga bisa dilakukan dengan media elektronik namun dalam prakteknya masih ada saja ditemui nasabah yang melakukan pengajuan keluhan langsung ke bank yang sebenarnya jika itu keluhan ringan seperti halnya dana pembayaran tidak masuk yang lebih cepat di tangani justru melalui *Call Center* jika dibandingkan dengan nasabah datang langsung ke bank yang bukannya mempercepat penanganan keluhan justru malah semakin memperpanjang prosesnya. Dari hal ini membuktikan bahwa masih terdapat beberapa nasabah yang kebingungan dan kurang cermat dalam mengajukan keluhannya ke BPRS Al-Falah Banyuasin Palembang.

Namun, berdasarkan temuan dari wawancara dengan karyawan Bank BPRS Al-Falah Banyuasin, mereka menyatakan bahwa masih banyak nasabah yang mengajukan keluhan setiap hari, tetapi mereka tidak memenuhi semua persyaratan, yang membuat *customer service* kesulitan

menangani keluhan mereka. Oleh karena itu, ada banyak faktor yang memengaruhi keterlambatan layanan pelanggan untuk menangani keluhan pelanggan, bukan hanya layanan pelanggan. Baik pelanggan maupun karyawan harus dapat bekerja sama satu sama lain agar keluhan dapat ditangani dengan cepat dan pelanggan tidak perlu menunggu terlalu lama.

Sedangkan untuk eskalasi waktu penyelesaian keluhan itu 14 hari kerja tapi sebelum hari ke-6 *customer service* biasanya sudah menyelesaikan keluhan berat dari nasabah. Dan untuk keluhan ringan sendiri biasanya cukup beberapa jam atau tidak sampai satu hari penyelesaiannya jika nasabah sudah membawa persyaratan yang lengkap. Dari situlah peneliti mengetahui bahwa Teori peran *customer service* Dr. Kasmir, S.E.M.M merupakan seorang ahli dalam teori ini dijelaskan dalam perusahaan merupakan tulang punggung kegiatan dalam operasional perbankan dan selalu berusaha meminimalisir waktu terbuang sia-sia dari para nasabahnya. *Customer service* Bank BPRS AL-Falah selalu berusaha menempatkan posisi nasabah sama seperti mereka karena waktu nasabah sangatlah berharga.

b. Peran *Customer Service* dalam Menangani Keluhan Nasabah pada BPRS Al-Falah Banyuasin Palembang

Peran *Customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah dari data analisis yang diperoleh bahwa dalam praktiknya terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh *Customer service* BPRS Al-Falah Banyuasin dalam hal ini, yaitu:

1) Peran *Customer Service* BPRS Al-Falah Banyuasin Palembang

Adapun peran *customer service* Banyuasin Palembang yaitu :

- Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah

Bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah

- Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

2) Cara mengatasi keluhan nasabah pada BPRS Al-Falah Banyuasin

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan ketika melayani atau sedang menangani dari komplain nasabah di BPRS Al-Falah Banyuasin Palembang, yaitu sebagai berikut :

1. Empati
2. Kecepatan dalam Memberikan Tanggapan (Quick Response)
3. Perhatian

3) Faktor-Faktor yang Menghambat dalam Mengatasi Keluhan Nasabah yang dilakukan oleh Customer Service Pada BPRS Al-Falah

Customer Service yang berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, cross selling, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul pengaduan dari nasabah harus ditindak lanjuti untuk dicarikan jalan keluar yang terbaik. Adapun beberapa faktor yang menghambat *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah Di BPRS Al-Falah Banyuasin yaitu :

1. Faktor Pengetahuan

Menghambat *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah salah satunya faktor pengetahuan, karena melihat nasabah BPRS Bhakti Sumekar yang sudah lanjut usia banyak yang kurang paham atau sering lupa dengan kata sandinya dan juga kelalaian dari nasabah, karena kelalaian dari nasabah inilah sehingga error sering terjadi (Farokah et al., 2022). Dalam mengatasi hambatan tersebut BPRS Al-Falah Banyuasin

selalu memberikan edukasi yang terbaik kepada nasabah, terutama nasabah yang lanjut usia. Nasabah mengalami keluhan nasabah persyaratan domisili dan persyaratan dalam pemenuhan dalam akad menjadi terhambat karna banyak bukan asli orang Palembang, terjadi kendala pada saat pembayaran angsuran tidak masuk rekening BPRS yang menjadi kendala di Al-Falah karena tidak ada *m-banking* dan ATM.

Hasil temuan yang telah ditemukan selaras dengan teori bahwa pola perilaku yang dimiliki seseorang nasabah dipengaruhi oleh pengetahuan mereka. Dengan tingkat pengetahuan yang dimilikinya di akibatkan kurangnya pemahaman, pengalaman, umur dan tingkat pendidikan. Jadi pada dasarnya manusia itu memperoleh pengetahuan melalui pengalaman dan rasa ingin tahu yang tidak pernah berhenti dan terus berkembang yang sesuai dengan tuntutan zaman dan keperluan hidupnya.

2. Kurang support system

Kurang support system yang ada dalam artian ketika ada suatu hal terjadi (error) terkait system, maka pihak Bank wajib melaporkan ke BPRS Al-Falah Banyuasin, sehingga yang menangani langsung dari pusat. BPRS menunggu konfirmasi dari BPRS Al-Falah pusat untuk terselesaikannya problem tersebut dan juga berdasarkan hasil observasi peneliti selaras dengan hasil wawancara, yakni jika terjadi suatu hal terkait system maka yang menangani langsung dari pusat. Dalam mengatasi hambatan tersebut jika dirasa penanganan cukup lama maka pihak BPRS AL-Falah Banyuasin menghimbau kepada nasabah untuk meninggalkan no telepon yang bisa dihubungi untuk di follow up.

Loyalitas pada pelayanan agar tercipta kesan yang baik, untuk melihat solusi setiap masalah, di butuhkan support system. Support system berarti dukungan dan mampu memahami terhadap setiap

keadaan yang telah terjadi atau masalah yang di alami. Kehadiran support system memainkan peran penting dalam keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan jika kurangnya support system maka akan membuat masalah yang dialami akan terhambat (Kristanto, 2022)

Simpulan

Hasil penelitian menunjukan bahwa Peranan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di BPRS Al-Falah Banyuasin, sangat penting karena *customer service* bukan hanya menjadi perantara pada saat nasabah mengajukan keluhan saja. akan tetapi *customer service* selalu berusaha sebaik mungkin agar keluhan nasabah bisa cepat teratasi hingga tidak perlu harus di naikan kepusat jika masalahnya terbilang masih cukup ringan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan 3orang nasabah yang pernah mengajukan keluhan ke bank muamalat cabang Bengkulu diketahui bahwasanya terdapat 2 orang nasabah yang keluhannya dapat diatasi langsung oleh *customer service* dan 1 orang nasabah keluhannya harus dinaikan kepala bagian. Ini menunjukan bahwa *customer service* sangat kompeten dalam menangani setiap keluhan yang diajukan nasabah.

Sehingga nasabah yang mengajukan keluhan ke BPRS Al-Falah Bengkulu merasa puas dengan penanganan yang diberikan *customer service* menjadikan pelayanan terhadap pihak nasabah bank BPRS terjalin komunikasi baik agar terbentuk pelayanan yang prima menjadi nilai tambahan bagi pihak bank untuk tambah dikenal dikalangan masyarakat luas.

Saran

1. Customer service BPRS Al-Falah harus terus meningkatkan layanan mereka, terutama dalam menangani keluhan. klien untuk memastikan bahwa klien tetap setia ketika mereka menabung atau melakukan transaksi lainnya di bank BPRS Al-Falah Banyuasin.
2. Bagi BPRS Al-Falah, Sebaiknya untuk eskalasi waktu penanganan keluhan di persingkat lagi agar nasabah tidak menunggu terlalu lama dan untuk menambah keamanan dan kenyamanan nasabah yang ada di AL-Falah Banyuasin.
3. Bagi Nasabah, cermatlah sebelum mengajukan keluhan perhatikan terlebih dahulu jika keluhannya hanya seputar transfer tidak masuk dan buku tabungan hilang saja cukup menghubungi *call center* yang ada atau datang langsung ke BPRS Al-Falah.
4. Bagi Peneliti berikutnya dapat sebagai penunjang dan pengembangan penelitian yang relevan.

Daftar Pustaka

- Aliansyah, T., Hafasnuddini, & Shabri. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, 1(1), 32–39. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0,5&q=pengaruh+dimensi+kualitas+pelayanan+terhadap+kepuasan+nasabah+bank&btnG=#d=gs_qabs&t=1688881153656&u=#p=LujeMGDwQvkJ
- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2021). *Etika Perbankan Syariah: Teori dan Implementasi*, Deepublish, Yogyakarta.
- Aravik, H., Amri, H., & Febrianti, R. (2022). The Marketing Ethics of Islamic Banks: A Theoretical Study. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 7(2), 263-282.
- Aravik, H., Hamzani, A. I., Khasanah, N., & Tohir, A. (2024). Fundamental Concepts of Work Ethics in Islamic Perspective and Its

- Implementation in Islamic Bank Marketing. *Islamic Banking: Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 10(1), 63-80.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Baene, E. (2022). Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 102–107. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.19>
- Dewi, N. R., & Aravik, H. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Asuransi Terhadap Kepuasan Pada Peserta PT. Asabri (Persero) Palembang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 1(1), 1-8.
- Fajar, W. (2018). Analisa Pembiayaan Produk Multijasa Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Falah Banyuasin. *Physics Education*, 23(4), 1–10. https://www.proquest.com/scholarly-journals/discerns-special-education-teachers-about-access/docview/2477168620/se-2?accountid=17260%0Ahttp://lenketjener.uit.no/?url_ver=Z39.88-2004&rft_val_fmt=info:ofi/fmt:kev:mtx:journal&genre=article&sid=ProQ%3Aed
- Hariani, D. (2021). Manajemen Komplain Dan Penanganan Keluhan. "DIALOGUE" *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 5(2), 239–253.
- HT, H. A., & Rama, A. (2019). the Ranking Performance on Sharia Financial Institutions Based on Maqashid Al-Shari'Ah. *Dialog*, 39(2), 139–154. <https://doi.org/10.47655/dialog.v39i2.94>
- Ilham, & Yanti. (2019). Peranan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (Bprs) Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro Kecil Menengah (Ukm) Di Kota Palopo. *Jurnal Muamalah*, V(2), 129–137.
- Muhith, A. (2021). Sejarah Perbankan Syariah. *Jurnal Kajian Keislaman Dan Pendidikan*, 01, 69–84.
- Mutiara, M., Fadilla, F., & Aravik, H. (2021). Penerapan Akad Murabahah Dalam Pembiayaan Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Al Falah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(2), 207-216.
- Nawawi, A., Nurdiansyah, D. H., & Al Qodliyah, D. S. A. (2022). Pengaruh Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah Terhadap Profitabilitas (ROA) Pada BPRS HIK Bekasi Kantor Cabang

- Karawang. *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 96.
<https://doi.org/10.22219/jes.v3i2.7679>
- Nurul Laily Abdulloh Putri. (2022). Pengaruh Kinerja Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Pasca Merger. *Wadiah*, 6(2), 120–140. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v6i2.140>
- Prasetyo, I. (2021). Teknik Analisis Data Dalam Research and Development. *UNY: Fakultas Ilmu Pendidikan*, 6, 11.
<http://staffnew.uny.ac.id/upload/132310875/pengabdian/teknik-analisis-data-dalam-research-and-development.pdf>
- Putri, N. S., & Aravik, H. (2021). Analisis Produk Tabungan Wadi'Ah Pada Pt. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Al-Falah Banyuasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(1), 1-10.
- Resti, E., Aravik, H., & Choirunnisak, C. (2021). Pengaruh Motivasi dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Ex Bank Syariah Mandiri KCP Palembang KM 6). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(2), 135-144.
- Sari, E., Meriyati, M., & Aravik, H. (2021). Analisis Swot Terhadap Pembiayaan Produk Multijasa Di Pt. Bprs Al-Falah Banyuasin. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(2), 115–124.
<https://doi.org/10.36908/jimpa.v1i2.25>
- Suhendi. (2021). Perbankan Syariah Pada Masa Covid-19 Dengan Masa New Normal Berdampak Perilaku Akuntansi Syariah. *Jurnal Al-Falah Perbankan Syariah*, Vol.3(No.1), 12–26.
- Thomas Scheidel. (2020). Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi. *Bricolage*, 2(1), 46–55.
<http://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148>
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 2(1), 51–66.
<http://journal.febi.uinib.ac.id/index.php/maqdis/article/view/78>
- Wiryaningtyas, D. P. (2020). Pengaruh Keputusan Nasabah dalam Pengambilan Kredit pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTH*, Volume 14(2), 49–57.

