

## Customer service Handling Mechanism for Customer Complaints (Case Study at North Sumatra Bank Sharia Branch)

### Mekanisme Penanganan *Customer service* terhadap *Complaint* Nasabah (Studi Kasus pada Bank Sumatera Utara Cabang Syariah)

Sandy Akbar<sup>\*1</sup>, Wini Istya Sari<sup>2</sup>, Chairina<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sumatera Utara Medan, Indonesia.

**Article Info**  
**Submitted:**  
12/12/2022  
**Accepted:**  
29/12/2022  
**Approved:**  
12/01/2023  
**Published:**  
12/01/2023.

#### ABSTRAK

Dalam perekonomian saat ini, hubungan bank dengan masyarakat sangat sulit dipisahkan karena bank juga sangat membutuhkan dana dari masyarakat yang merupakan salah satu sumber utamanya. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menegatahui mekanisme penanganan *customer service* terhadap *complaint* nasabah pada bank Sumatera Utara Cabang syariah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui hasil observasi yang dilakukan pada Bank Syariah Sumatera Utara Cabang. Berdasarkan pengalaman beberapa pegawai Nasabah Bank Sumut KC Medan Syariah yang pernah menerima klaim terkait gagal transaksi, penanganannya jauh lebih baik dilakukan dengan menyelesaikan klaim dalam jangka waktu yang ditentukan atau bahkan sebelum jangka waktu yang ditentukan. kedaluwarsa. Selain itu, pelanggan yang menggunakan layanan pelanggan yang andal dapat memperbaiki situasi keuangan mereka. Berdasarkan pengalaman beberapa pegawai Nasabah Bank Sumut KC Medan Syariah yang pernah menerima klaim terkait gagal transaksi, penanganannya jauh lebih baik dilakukan dengan menyelesaikan klaim dalam jangka waktu yang ditentukan atau bahkan sebelum jangka waktu yang ditentukan. kedaluwarsa. Selain itu, pelanggan yang menggunakan layanan pelanggan yang andal dapat memperbaiki situasi keuangan mereka.

**Kata Kunci:** Bank, *Customer service*, Mengatasi Keluhan Nasabah.

#### ABSTRACT

In the current economy, the relationship between banks and the community is very difficult to separate because banks also really need funds from the community, which is one of their main sources. The purpose of this study is to find out the mechanism for handling customer service for customer complaints at the sharia branch of North Sumatra banks. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques through the results of observations made at the North Sumatra Sharia Bank Branch. Based on the experience of several employees of Bank Sumut KC Medan Syariah customers who have received claims related to failed transactions, handling them is much better done by completing claims within the specified time period or even before the specified time period. expired. In addition, customers who use reliable customer service can improve their financial situation. Based on the experience of several employees of Bank Sumut KC Medan Syariah customers who have received claims related to failed transactions, handling them is much better done by completing claims within the specified time period or even before the specified time period. expired. In addition, customers who use reliable customer service can improve their financial situation.

**Keywords:** Bank, *Customer service*, *Overcoming Customer Complaints*.

## PENDAHULUAN

Salah satu bank konvensional yang membuka cabang syariah adalah Bank Sumut. Tidak ada perbedaan antara bank konvensional Sumut dan bank syariah Sumut. Namun jika dilihat lebih dekat, terdapat perbedaan yang

mendasar, seperti penggunaan formulir pembukaan tabungan sebagai pengganti akad saat membuka rekening. Di sisi lain, Bank Sumut Syariah menggunakan akad yang berisi kesepakatan para pihak mengenai mekanisme pengelolaan dana, hasil

\* Correspondence Address  
E-mail: sandyakbar58@gmail.com

penyaluran, dan sebagainya. Tentu saja, hal ini memerlukan tingkat persaingan yang tinggi antar bank dan tersedianya berbagai layanan perbankan bagi masyarakat umum (Purba, 2019).

Perbankan Nasional ingin tetap tumbuh dalam menghadapi persaingan yang ketat dengan meningkatkan kualitas layanannya, antara lain. *Customer service* memegang peranan penting dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Pelanggan dan masyarakat umum akan puas dan akan memiliki kepercayaan terhadap bank kepercayaan masyarakat sangat penting bagi bank. Apa pun yang dilakukan dengan maksud untuk memastikan bahwa pelanggan puas dengan layanan yang mereka terima dianggap sebagai layanan pelanggan. Menerima keluhan atau masalah adalah salah satu layanan yang diberikan.

Ketika datang untuk menemukan solusi masalah yang dihadapi pelanggan atau komunitasnya, layanan pelanggan harus kreatif. Apa yang memengaruhi bantuan besar utama adalah variabel manusia yang menawarkan bantuan. Orang (pekerja) yang melayani klien dengan cepat dan pasti. Selain itu, karyawan harus dapat merekomendasikan, bersikap sopan, ramah, dan bertanggung jawab kepada pelanggan. Selain itu, ketersediaan sarana dan prasarana yang memudahkan akurasi harus mengikuti pelayanan yang baik dalam keakuratan dan kelengkapan data pekerjaan. Selain itu, manusia yang berkualitas harus mengoperasikan sarana dan prasarana yang dimiliki. Di dunia, layanan pelanggan sangat penting. Tanggung jawab utama seorang CS di perbankan adalah menyediakan layanan dana dan membina hubungan masyarakat. Untuk menjaga pelanggan saat ini datang kembali, layanan pelanggan harus mampu mempertahankan mereka. Oleh karena itu, fungsi *Customer service* merupakan tumpuan operasional perbankan.

Dalam kebanyakan kasus, departemen *Customer service* membantu pelanggan yang ingin menghubungi bank tetapi tidak mengelola pembukuan transaksi keuangan secara langsung. Sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhadapan

langsung dengan nasabah, *Customer service* dapat disebut sebagai unit lini depan bank. Oleh karena itu, jika nasabah memiliki masalah dengan produk atau operasional bank, atau jika mereka memiliki keluhan tentang layanan bank yang tidak memuaskan, mereka akan menyampaikannya terlebih dahulu kepada *Customer service*. Tentunya, *Customer service* juga akan berupaya menyelesaikan keluhan pelanggan.

Nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan dari proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh *customer service*, dan nasabah juga akan mengevaluasi dan memutuskan apakah akan tetap menjadi nasabah bank atau tidak. Karena perbankan merupakan bank pelayanan, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memuaskan atau menyenangkan nasabah guna meningkatkan kinerja dan kepercayaan nasabah.

Program layanan pelanggan bank adalah cara terbaik untuk membuat pelanggan datang kembali dan mencegah mereka berpindah bank. Layanan adalah cara untuk membuat pelanggan datang kembali. Selama magang di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, penulis menemui sejumlah nasabah yang mengeluhkan masalah seperti kartu ATM tertelan atau salah memasukkan PIN. serta pertukaran kekecewaan seperti gerakan yang dibom dan penarikan tunai yang dibom. Sejak saat itu, pekerja yang dengan cepat menghadapi protes dari klien adalah dukungan Klien. Bagaimana komplain ditangani oleh *Customer service* tentunya akan berdampak pada pelanggan. (Pramudya et al., 2022).

## METODE

Bank Sumut Cabang Syariah Medan menjadi subjek pemeriksaan ini. Mahasiswa dapat menerapkan apa yang mereka pelajari dalam kegiatan ini ke dunia nyata dan belajar langsung, baik dari perspektif struktur budaya dan kelembagaan, tentang apa yang terjadi di Bank Sumut KC Medan Syariah. Untuk mencapai keseimbangan di bidang antara teori dan praktik (tempat kerja). Jenis penelitian yang telah dilakukan di Bank Sumut KC Medan Syariah adalah On The Job

Training dan Observasi. Jenis penelitian ini dapat berupa pelatihan keterampilan, kerja praktek, atau simulasi yang terangkum dalam sistem pemagangan. Hal ini sejalan dengan arah dan tujuan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu program yang dibutuhkan adalah penelitian yang dilakukan oleh Universitas Islam Negeri (UIN) Sumatera Utara. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pengalaman siswa dengan membawa pengetahuan kelas ke dunia kerja nyata. Penulis melakukan penelitian di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan selama 15 hari kerja (atau tiga minggu). Tugas penulis adalah membantu pegawai Kantor Cabang Syariah Bank Sumut Medan di bagian marketing, *customer service*, administrasi (internal audit), legal, dan administrasi collection. Kegiatan ini dipandu oleh staff Kantor Cabang Syariah Bank Sumut Medan. Sebelum membagikan brosur kepada calon nasabah, penulis membantu staf pemasaran untuk mencap informasi kontak Kantor Cabang Syariah Bank Sumut Medan.

Penulis berkontribusi dalam memasukan laporan pembatalan haji ke dalam Microsoft Exel, pembuatan jurnal bea materai bulanan, pengisian formulir aplikasi, memasukan laporan pengembalian dana haji bulan Januari dan Februari 2020, dan memasukan laporan pembukaan rekening ke dalam Microsoft Exel dalam layanan pelanggan. Pada bagian administrasi (internal audit), penulis membantu staf dalam menyusun berkas-berkas nasabah yang melakukan pembiayaan, yang meliputi Data Nasabah, Agunan/Data Bisnis, Analisis Pembiayaan, dan Kontrak. Ia juga mengumpulkan dan menyimpan dokumen nasabah yang melakukan pembiayaan, memilahnya sesuai dengan nomor rekening yang tertera, serta memeriksa kembali berkas nasabah yang belum lengkap sebelum disimpan di lemari penyimpanan dokumen nasabah.

Penulis membantu staf dalam penggandaan notaris pada buku pesanan notaris antara lain pada bagian hukum dan administrasi penagihan. Penulis memiliki pengalaman unik dengan kegiatan ini. Penulis

belajar tentang penerapan teori kuliah di dunia nyata dengan terlibat dalam kegiatan ini. Selain itu, diharapkan kegiatan ini dapat membekali penulis di tempat kerja di masa mendatang (Bisnis et al., 2022).

## Profil Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Pada tanggal 4 Desember 1961, notaris Rusli diberi kuasa untuk mewakili PT. No. BPD SU (Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara) 22 sebagai anak perusahaan sebelum menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdasarkan UU Nomor. 13 Tahun 1962 tentang Pokok Bank Daerah Pembangunan Selain itu, pada tanggal 16 April 1999, Peraturan Daerah No. 2 Tahun 1999. Sesuai dengan U.U. Perseroan Terbatas No. Pada tanggal 2 Februari 1999, Perseroan Terbatas diberikan status badan hukum berdasarkan UU 38/1999. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara dan Notaris Nasution, keduanya terafiliasi dengan PT dan menyandang nama BPDSU, SUMUT BANK.(Keuangan et al., 2022)

Salah satu perangkat dan komponen otonomi daerah di bidang perbankan adalah PT Bank Sumut yang berperan menggerakkan dan menggerakkan laju pembangunan di daerah, berperan sebagai pemegang kas daerah dan/atau melakukan penyetoran kas daerah dan menjadi salah satu sumber pendapatan daerah. Disamping Bank Umum sesuai dengan UU No. 7 Tahun 1992, yang diubah menjadi UU No. 10 Tahun 1998. Akibat dari keadaan darurat yang melanda Indonesia di segala bidang pada tahun 1997 mengingat untuk moneter area yang menyebabkan banyak organisasi keluar dari bisnis akhirnya berdampak pada banyak bank swasta dan pemerintah yang tutup dan mengambil keuntungan untuk menghemat sumber daya karena kemalangan karena kemajuan yang mengerikan.

Karena masyarakat mengetahui bahwa PT Bank Sumut mampu beroperasi dan memberikan kontribusi bagi Wilayah Sumatera Utara, maka masyarakat dapat menilai PT Bank Sumut sebagai bank yang bersiap untuk menghimpun modal. Gagasan dan wacana untuk mengarahkan Unit Divisi Usaha Syariah saat ini sedang digunakan untuk mengarahkan PT Bank Sumut,

khususnya direktur dan komisaris, yaitu UU No. 10 Tahun 1998. Saat ini terdapat beberapa bank swasta dan bank umum yang terlibat dalam praktek meminjam uang untuk melaksanakan tugas di tangan. Dengan demikian, karyawan PT Bank Sumut akan dapat mengoperasikan dan mengelola operasional perusahaan yang telah dikapitalisasi. (Kurniyawati, 2019)

PT Bank Sumut mendirikan Unit Usaha Syariah yang juga disahkan oleh umat beragama Sumatera Utara kepada bank sentral. Dalam hal ekonomi dan aspek kehidupan lainnya, ajaran Islam adalah yang paling mendalam. Fatwa yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa riba itu haram telah memperkuat komitmen Unit Usaha Syariah. Bagaimanapun, fatwa ini berfungsi sebagai peringatan bagi umat Islam akan bahaya pinjaman syariah.

Menurut temuan survei yang dilakukan di kota Sumut, sikap masyarakat terhadap perbankan syariah cukup signifikan, dengan persentase 70 persen mendukung dan 50 persen menentangnya. Sesuai BI No.6/DPIP/PRZ/Mdn tanggal 18 Oktober 2004, PT Bank Sumut mendirikan Unit Syariah dengan 2 Kantor Cabang Syariah pada tanggal 4 November 2004. Berdasarkan hal tersebut pada kalangan bisnis ke atas dalam rangka meningkatkan sistem perbankan syariah. Salah satu bank yang mendapatkan status syariah dari KC Medan dan Padang Sidempuan No.5/142/PRZ/Mdn pada tanggal 28 Oktober 2005 adalah Unit Syariah Bank Sumut. Pada tanggal 26 Desember 2005, Kantor Syariah Tebing Tinggi dijabat oleh Direktur PT Bank Sumut Syariah dan sebagai Ketua Umum Bank Operasional Indonesia.

Sistem perbankan operasional yang disebut OLIB'S Syariah dikenal dengan Unit Usaha Syariah PT Bank Sumut. Unit Syariah PT Bank Sumut mengembangkan sistem operasional perbankan yang sesuai dengan prinsip operasional perbankan saat itu. Dengan menggunakan sistem operasi Unit Usaha Syariah Bank Sumut, individu menginvestasikan uangnya di bank dengan tujuan memperoleh hash bunga. Sebagai hasil dari proses pengambilan keputusan yang telah selesai, nasabah yang dihasilkan

ditampilkan kepada orang yang bertanggung jawab atas desain mode penggunaan. (Mail Hillian Batin, 2019).

### **Pengertian *Customer service***

Bank bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai layanan keuangan, termasuk Simpanan Uang (deposito), Meminjam Uang (Kredit), dan layanan keuangan lainnya. Akibatnya, perlu untuk dapat menjaga kepercayaan pelanggan. Karena sebuah bank tidak dapat tumbuh tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, maka kepercayaan sangatlah penting. Bank perlu melatih karyawan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah untuk meningkatkan reputasi mereka. Karyawan yang diharapkan mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan, disebut juga sebagai *customer service*. Perwakilan layanan pelanggan harus mahir dalam menyelesaikan masalah tamu.

*Customer service* yang dikenal sebagai "layanan pelanggan" dapat ditemukan di front office. Layanan ini berfungsi sebagai information hub dan perantara antara nasabah yang ingin membeli produk dan layanan dari bank. Nasabah diharapkan dapat memberikan "One Stop Service" yang artinya hanya perlu menghubungi bagian *Customer service* bank, sesuai dengan tanggung jawab pelayanan nasabah. Modul Klasik Laboratorium Operasional Bank, 2014: 1). Dalam buku etika pelayanan nasabah, Kasmir SE.MM mengatakan bahwa tugas utama pelayanan nasabah bank adalah menjaga agar nasabah saat ini senang dan loyal dengan membangun hubungan yang lebih kuat dengan mereka dan mencoba berbagai cara untuk mendapatkan nasabah baru. Misalnya, mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk bank dan meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kami (Saputra & Wijoyo, 2022).

### **Fungsi dan Tugas *Customer service***

Tanggung jawab utama layanan pelanggan adalah memberikan layanan dan membina hubungan masyarakat, yang membutuhkan keterampilan penuh, ketangkasan, dan kesabaran. Layanan pelanggan juga harus bertanggung jawab atas layanan dari awal hingga akhir. Sudah

sewajarnya tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan sebagai *Customer service* telah ditetapkan. Dalam arti dapat dilaksanakan seefektif mungkin, maka tugas dan tanggung jawab tersebut harus dilaksanakan seefektif mungkin. Kemudian, tanggung jawab untuk layanan pelanggan harus diperluas dari awal hingga akhir. Dalam praktiknya tugas *Customer service* menurut Firdaus & Masya, (2020) yaitu sebuah makalah penelitian dalam hal ini, layanan pelanggan akan menanggapi pertanyaan Anda dan memberi Anda informasi sebanyak mungkin secara tepat waktu, baik, dan informatif. Memperhatikan, berbicara dengan lembut dan jelas, dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.

Sebagai *Deskman*, salah satu tanggung jawab layanan pelanggan Anda adalah memberikan informasi tentang produk bank dan menjelaskan keunggulan dan fiturnya. Setelah itu, membantu nasabah dalam mengisi formulir aplikasi dan menjawab pertanyaan seputar produk bank. Sebagai Perwakilan Penjualan Sebagai perwakilan penjualan, pekerjaan dukungan Klien bank adalah menjual item perbankan, mendekati dan melacak klien baru. mencoba membujuk pelanggan baru dan mempertahankan yang sudah ada. Selain itu, mencoba menyelesaikan masalah apa pun, termasuk keberatan dan keluhan pelanggan. *Customer service Relations officer* tanggung jawab *Customer service* dalam hal ini adalah menjaga citra bank dengan membina hubungan positif dengan seluruh nasabah agar mereka semakin puas, senang, dan percaya terhadap bank. Aspek yang paling penting adalah sebagai penghubung antara bank dan nasabah. Sebagai Komunikator Tanggung jawab akhir Layanan Pelanggan sebagai komunikator adalah menyediakan semua informasi dan kemudahan yang diperlukan pelanggan. Selain itu, ini berfungsi sebagai tempat untuk konsultasi, keluhan, dan keberatan.

Kemudian fungsi-fungsi *Customer service* menurut Padangsidimpuan, (2020) yaitu sebagai pengingat, perwakilan Layanan Pelanggan berfungsi sebagai penerima kunjungan anda berikutnya ke bank. Untuk mendapatkan Layanan Pelanggan anda harus sabar, baik hati, dan menyenangkan, sebagai

*Deskman*, *Customer service* berfungsi sebagai penghubung berbagai aplikasi yang dimiliki Nasabah atau Calon Nasabah, *Customer service* berfungsi sebagai perwakilan penjualan produk-produk perusahaan, sebagai *customer relationship officer*, Anda bertanggung jawab untuk menjaga hubungan positif dengan semua pelanggan Anda, termasuk memastikan bahwa mereka tidak menghubungi bank Anda ketika mereka memiliki masalah, sebagai komunikator, *Customer service* berfungsi sebagai orang yang berhubungan dengan nasabah dan memberikan informasi tentang segala permasalahan yang mungkin timbul antara bank dan nasabah.

#### Peranan *Customer service*

*Customer service* didedikasikan untuk memberikan layanan yang unggul kepada pelanggan yang ingin melakukan bisnis dengan bank. Menurut buku Kasmir Etika *Customer service* (2004), ada beberapa masalah layanan pelanggan, seperti tercantum di bawah ini Syamsudin & Fadly, (2021) berupa sebuah kelancaran dan layanan bank yang bertanggung jawab, melakukan penelitian terhadap masalah keluhan yang konsisten dengan standar keluhan, memahami kemudahan dan pemahaman arus informasi yang baik untuk nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank, dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan nasabah bank baik kredit maupun penagihan. Saat melakukan tugas, perwakilan layanan pelanggan harus terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan ditugaskan kepada mereka, terutama yang melibatkan layanan pelanggan. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh *Customer service* sebelum melakukan pekerjaannya, karakter masing-masing nasabah sangat beragam.

Melayani pelanggan membutuhkan berbagai sikap layanan pelanggan yang dapat membangkitkan minat mereka dalam berurusan dengan layanan pelanggan. Intinya adalah pelanggan tidak memperlakukan layanan pelanggan dengan hormat karena merasa betah di sana. Pelanggan tidak merasa tersinggung dengan sikap *Customer service* saat itu. yang mereka anggap tidak dapat diterima. Menurut buku Kasmir Manajemen Perbankan (2003), informasi berikut harus

disediakan oleh perwakilan layanan pelanggan: Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, layanan pelanggan harus berusaha untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan (Khoiri & Adityawarman, 2021).

1. Dengarkan dengan hati-hati Selama klien menyampaikan sudut pandangnya, dengarkan dan berikan pertimbangan yang cermat tanpa membuat gerakan yang mungkin menghina klien, terutama gerakan tubuh yang dianggap tidak sopan.
2. Cobalah untuk tidak mengganggu diskusi sebelum klien menyelesaikan proses pembicaraan. Perwakilan layanan pelanggan tidak diizinkan untuk berbicara dengan pelanggan setelah mereka selesai berbicara. Perwakilan layanan pelanggan merespons setelah memverifikasi bahwa pelanggan telah menyelesaikan proses. Ajukan pertanyaan ke pelanggan hanya setelah pelanggan selesai berbicara. Ajukan pertanyaan setelah pelanggan selesai berbicara. Pertanyaan yang diajukan harus singkat, jelas, dan ditulis dengan baik.
3. Hindari marah atau mudah tersinggung. Pelanggan tidak boleh tersinggung dengan gaya bicara, sikap, atau nada bicara Anda. Pelanggan yang temperamental seharusnya tidak menyebabkan layanan pelanggan menjadi mudah marah.
4. Hindari berdebat dengan klien. Cobalah untuk menjelaskan hal-hal kepada pelanggan dengan sopan jika Anda tidak setuju dengan mereka, tetapi jangan pernah membantah atau membuat argumen yang tidak dapat diterima oleh pelanggan.
5. Cobalah untuk tetap tenang dan sopan setiap saat. Kesopanan dan keramahan harus selalu dijaga saat melayani pelanggan. Dengan nada yang sama, ketika berhadapan dengan klien yang tidak menyenangkan, seseorang harus selalu menjaga ketenangan dan pengendalian emosinya.
6. Jangan berurusan dengan hal-hal yang bukan tanggung jawabnya. Kami

menyarankan agen layanan pelanggan untuk tidak menangani tugas yang tidak berada dalam lingkup mereka. Kirimkan ke petugas yang berhak menerimanya untuk memastikan tidak ada informasi yang diberikan secara tidak benar.

Bertindak dengan kasih sayang dan keinginan untuk membantu Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian penuh dan tunjukkan keinginan tulus kita untuk membantu pelanggan.

## SIMPULAN

Perwakilan Customer Service berperan sebagai fasilitator dan perantara antara bank dan nasabahnya dalam menangani pengaduan. Mereka bisa mendapatkan hibah dari Dewan Kota atau pembayaran satu kali dari pelanggan. Oleh karena itu, ketika nasabah mengajukan klaim, klaim tersebut diteruskan ke Customer Service yang kemudian meneruskan klaim tersebut ke Bank Sumut Pusat. Selain itu, pelanggan dapat memperoleh bantuan Customer Service dengan menghubungi 14002 dari Call Center.

Tentunya, ada sejumlah tantangan yang harus diatasi oleh agen Customer Service saat menyelesaikan keluhan pelanggan. Dalam menangani pengaduan, Customer Service Kantor Cabang Syariah Bank Sumut Medan sering menjumpai nasabah yang terburu-buru dan ingin uangnya cepat kembali. Hal ini biasanya terjadi ketika nasabah dengan peringkat risiko tinggi mengajukan klaim, ketika nilai nominal besar gagal transaksi menyebabkan saldo rekening terdebit. Namun petugas yang menangani customer service meyakinkan nasabah bahwa saldo rekening akan dikembalikan secepatnya dan sangat pengertian dan empati terhadap nasabah tersebut.

Berdasarkan pengalaman beberapa pegawai Nasabah Bank Sumut KC Medan Syariah yang pernah menerima klaim terkait gagal transaksi, penanganannya jauh lebih baik dilakukan dengan menyelesaikan klaim dalam jangka waktu yang ditentukan atau bahkan sebelum jangka waktu yang ditentukan. kedaluwarsa. Selain itu, pelanggan yang menggunakan layanan pelanggan yang andal dapat memperbaiki

situasi keuangan mereka. Persepsi positif nasabah terhadap Kantor Cabang Syariah Bank Sumut Medan dan adanya pengaduan tidak dengan sendirinya berdampak pada reputasi kantor cabang tersebut. Nasabah yang puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada Bank Sumut KC Medan Syariah karena telah menjaga kepercayaan nasabah, sekalipun Bank langsung menangani setiap pengaduan dengan cara yang baik, sopan, dan cepat.

---

#### Deklarasi penulis

#### Kontribusi dan tanggung jawab penulis

Para penulis membuat kontribusi besar untuk konsepsi dan desain penelitian. Para penulis mengambil tanggung jawab untuk analisis data, interpretasi dan pembahasan hasil. Para penulis membaca dan menyetujui naskah akhir.

#### Pendanaan

Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.

#### Ketersediaan data dan bahan

Semua data tersedia dari penulis.

#### Kepentingan yang bersaing

Para penulis menyatakan tidak ada kepentingan bersaing.

---

#### REFERENSI

- Bisnis, J. E., Jebmak, A., & Yulindasari, N. (2022). *Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat*. 1(2).
- Firdaus, F., & Masya, F. (2020). Aplikasi Informasi Pengaduan Electronic Data Capture Merchant (Edc) Berbasis Web. *Explore: Jurnal Sistem Informasi Dan Telematika*, 11(1), 17. <https://doi.org/10.36448/jsit.v11i1.1454>
- Kuangan, J. L., Islam, B., Kecamatan, S., & Selatan, S. (2022). *Asy-Syarikah Asy-Syarikah*. 4(2), 153-171.
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bnisyariah Semarang. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 15-27.
- Kurniyawati, E. F. A. R. (2019). Pengaruh Penanganan Keluhan, Nilai Nasabah, Dan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Palembang Radial. *Skripsi*, 5(2), 9-25.
- Mail Hillian Batin. (2019). Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 45.
- Padangsidimpuan, T. K. C. (2020). *Strategies for handling problematic atm complaints in increasing customer satisfaction at pt. Bank muamalat*. 177-183.
- Pramudya, A., Saputri, D. A., Hartati, M., & ... (2022). Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat. *Jurnal Ilmiah ...*, 39-58.
- Purba, D. A. (2019). *Mekanisme Penanganan Customer Service Terhadap Complaint Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan)*.
- Saputra, A., & Wijoyo, F. (2022). Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta Alfian. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 4857-4864.
- Syamsudin, A. T., & Fadly, W. (2021). Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 51-65. <https://doi.org/10.21154/etihad.v1i1.2857>