

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah
Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat
Nama : Nova Yulindasari
NPM : 201802047
Program Studi : Perbankan Syariah

Dosen Pembimbing I

Choiriyah S.H.I., M.Pd.I
NIDN : 2123068201

Dosen Pembimbing II

Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN : 2108089001

LEMBAR PENGESAHAN

“JUDUL SKRIPSI”

“Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah

Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat”

SKRIPSI

Diajukan Untuk Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Strata I (Satu)

Program Studi Perbankan Syariah STEBIS IGM

Disusun Oleh :

NOVA YULINDASARI
NPM: 201802047

Dosen Pembimbing I

Choiriyah, S.H.I., M.Pd.I
NIDN: 2123068201

Dosen Pembimbing II

Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN: 2108089001

Palembang, 2021

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua STEBIS IGM

STEBIS @

H.Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN: 0209068101

Ketua Prodi

STEBIS @

Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN: 2108089001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul : Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan
Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat

Nama : Nova Yulindasari

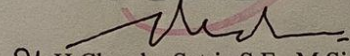
NPM : 201802047

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah Dapat Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar S.E

Palembang, 11 - 08 - 2022
Ketua STEBIS IGM

STEBIS @
IGMTM


H. Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN.0209068101

PERSYARATAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nova Yulindasari

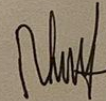
NPM : 201802047

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian dan karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang merujuk kepada sumbernya.

Palembang, 11 - 08 - 2022

Saya Yang Menyatakan,



Nova Yulindasari
NPM : 201802047

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademi STEBIS IGM, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nova Yulindasari
NPM : 201802047
Program Studi : Perbankan Syariah
Institusi : Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah Indo
GlobalMandiriPalembang
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STEBIS IGM **Hak bebas Royalti (Non-Exclusive Royalti Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.**

Berserta pangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STEBIS IGM berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, memperoleh dalam bentuk pagkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai Hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

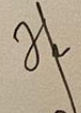
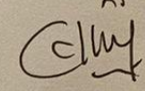
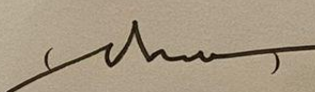
Palembang, 11-08-2022

Saya Yang Menyatakan,



Nova Yulindasari
NPM : 201802047

PERSETUJUANTIMPENGUJISKRIPSI

Skripsi Berjudul : Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan
Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat
Nama : Nova Yulindasari
NPM : 201802047
Program Studi : Perbankan Syariah Telah Disetujui Tim Penguji Munaqasah
Ketua : Choiriyah, S.H.I.,M.Pd.I ()
Penguji I : Choirunnisak, S.E.I., M.E ()
Penguji II : H. Chandra Satria, S.E., M.Si ()
Diuji Di Palembang Pada Tanggal : 25 Juli 2022
Waktu : 08:00-09:30 Wib
Predikat Kelulusan : Memuaskan/ Sangat Memuaskan/Cumlaude
*Coretyangtidakperlu

LEMBAR REVISI

Nama : Nova Yulindasari

NPM : 201802047

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah
Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.

Ketua Penguji :

Choiriyah, S.H.I.M.Pd.I
NIDN.2123068201

Penguji I :

Choirunnisak, S.E.I., M.E
NIDN.2109029103

Penguji II :

H.Chandra Satria, S.E., M.Si
NIDN: 0209068101

Palembang, 2022 Mengetahui

Kaprodi Perbankan Syariah

Fadilla, S.E.I., M.Si
NIDN. 2108089001

MOTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada ALLAH hendaknya kamu berharap”

(AL-Insyirah :6-8)

“Hidup ini bagaikan skripsi, banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tetapi akan selalu berakhir indah, bagi mereka yang pantang menyerah”

-Nova Yulindasari-

“Setiap orang pasti mempunyai mimpi, begitu juga saya, namun bagi saya yang paling penting adalah bukan seberapa besar mimpi yang kamu punya, tapi adalah seberapa besar usaha kamu untuk mewujudkan mimpi itu”

- Fiersa Besari

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang tiada terhingga, shalat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW atas risalah yang dibawahnya. Tak akan kubiarkan perjuangan Ayah Ibu sia-sia karena setiap do'a yang diberikan mereka adalah bakti ku untuk mereka. Dengan segenap ketulusan dan do'a skripsi ini kupersembahkan untuk orang-orang yang ku cintai dan yang ku sayangi :

1. Ayah (Sulkaidi) dan ibu (Eka Mariantini), yang telah berjuang tanpa mengenal lelah yang selalu memberikan semangat serta doa terbaik untuk kesuksesanku. Ayah dan ibu terimakasih untuk segala pengorbanan dan kerja keras kalian yang sampai kapanpun tidak akan pernah bisaterbalaskan olehku.
2. Kakak ku (Astri Wulandari) yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan dorongan yang luar biasa untuk kesuksesanku.
3. Guru dan dosen yang mendidik dari tingkat dasar sampai keperguruan tinggi.
4. Sahabat-sahabat terbaikku Novy, Novita, dan Rahma yang senantiasa memberikan motivasi dan semangat.
5. Agama, bangsa serta Almamater Stebis IGM yang selalu kubanggakan.

PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan & Kebudayaan RI no. 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf	Nama	Penulis	Keterangan
ا	Alief	‘	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	<u>S</u>	Es (dengan titik di atasnya)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	<u>H</u>	Ha (dengan titik di bawahnya)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	<u>Z</u>	Zet (dengan titik di atasnya)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Sh	Es (dengan titik di bawahnya)

ض	Dlod	DI	De (dengan titik di bawahnya)
ط	Tho	Th	Te (dengan titik di bawahnya)
ظ	Zho	Zh	Zet (dengan titik di bawahnya)
ع	‘Ain	‘	(koma terbalik (di atas)
غ	Gain	Gh	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamza h	‘	apostrof, tetapi lambang ini tidak dipergunakan untuk hamzah di awalkata
ي	Ya	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap Karena Syaddah Ditulis Rangkap

عدة	Ditulis	„iddah
-----	---------	--------

C. Ta' Marbutah Di Akhir Kata

1. Bila Dimatikan Di tulis h.

هبة	Ditulis	Hibah
جزية	Ditulis	Jizyah

(Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila di ikuti Kata Sandang ,all” serta bacaan kedua kata itu, terpisah maka di tulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	Karamah al-aulya
----------------	---------	------------------

3. Bila ta” marbutah hidup atau dengan harakat fathah, kasrah, dan dammah di tulis atau h.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakah al-fitri
------------	---------	----------------

D. Vokal Pendek

فَا	Fathah	Ditulis	A fa“ala
فِ	Kasrah	Ditulis	I Zukira
فُ	Dammah	Ditulis	U Yazhabu

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جَاهِلِيَّة	Ditulis	Â
2	fathah + ya" mati تَنْس	Ditulis	Â
3	kasrah + ya" mati كَرِيم	Ditulis	Tansâ Î
4	dammah + wawu mati فُرُود	Ditulis	Karîm Û Furûd

F. Vokal Rangkap

1	fathah + ya" mati بَيْنَكُمْ	Ditulis	ai
2	fat - hah + wawu mati قَوْل	ditulis ditulis	bainaku mau qaul

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “ **STRATEGIC CUSTOMER SERVICE DALAM MENGATASI KELUHAN (HANDLING COMPLAINT) UNTUK MENINGKATKA KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG LAHAT**” dengan baik. Laporan proposal skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada program studi perbankan syariah, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, secara moril maupun materi. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih yang tulus kepada.

1. Pak H. Chandra Satria, S.E., M.Si selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri
2. Ibu Fadilla, S.E.I., M.Si selaku kaprodi perbankan syariah dan dosen pembimbing akademik yang telah banyak mengayomi saya selama kuliah
3. Ibu Choiriyah, S.H.I., M.Pd.I dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan saran, motivasi dan pengarahan kepada penulis.
4. Seluruh dosen Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang yang telah memberikan pengajaran kepada penulisserta staf administrasi, tata usaha dan staf keuangan yang telah banyak

membantu penulis selama menjadi mahasiswa di Sekolah Tinggi Ekonomi Dan Bisnis Syariah Indo Global Mandiri Palembang.

5. Bank Sumsel Babel Cabang Lahat selaku perusahaan tempat penulis melakukan penelitian beserta staf dan karyawan yang telah membantu penulis selama penelitian.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dan kuliah penulis dari awal sampai akhir.

Penulis menyadari bahwa baik dalam pengungkapan penyajian dan pemilihan kata-kata maupun Pembahasan materi skripsi ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikk yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan skripsi ini. Terakhir penulis harap semoga lulus tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh

Palembang, 2022

Nova Yulindasari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERSYARTAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	vii
LEMBARAN REVISI	viii
MOTO	ix
PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN LITERASI	xi
KATA PENGANTAR	xv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiv
ABSTRACT	xxv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6

1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Definisi Oprasional.....	7
1.7 Sistematis Penulisan	9

BAB II LANDAN TEORI

2.1 Strategi.....	11
2.1.1 Pengertian Strategi.....	11
2.1.2 Tujuan Strategi	12
2.1.3 Strategi Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah	12
2.2 <i>Customer Service</i>	16
2.2.1 pengertian <i>Customer Service</i>	16
2.2.2 Fungsi dan tugas <i>Customer Service</i>	16
2.2.3 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik (<i>Service Excellent</i>)	19
2.2.4 Syarat/kreteria <i>Customer Service</i>	22
2.3 Keluhan Nasabah	24
2.3.1 Pengertian Keluhan Nasabah.....	24
2.3.2 Jenis-Jenis Keluhan Nasabah.....	25
2.3.3 Pelaporan Keluhan Nasabah.....	26
2.3.4 Proses Penanganan Keluhan Nasabah.....	27
2.3.5 Jangka waktu Penyelesaian Keluhan Nasabah	30
2.5 Penelitian Terdahulu	30

2.5 Kerangka Berfikir.....	38
----------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Pendekatan Penelitian.....	42
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	43
3.4 Sumber Data	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1 Observasi	45
3.5.2 Wawancara	45
3.5.3 Dokumentasi.....	46
3.6 Uji Keabsahan Data	46
3.7 Teknik Analisa Data	48
3.7.1 Pengumpulan Data.....	48
3.7.2 Reduksi Data	48
3.7.3 Penyajian Data.....	49
3.7.4 Penarikan Kesimpulan.....	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	51
4.1.1 Sejarah Bank Sumsel Babel.....	51
4.1.3 Visi dan Misi Bank Sumsel Babel.....	53
4.1.4 Produk-Produk Bank Sumsel Babel	53
4.1.5 Kepengurusan Bank Sumsel Babel.....	55
4.1.6 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel	56
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	60
4.2.1 Deskripsi Data Informan	60
4.2.2 strategi <i>customer service</i> dalam mengatasi keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.....	61
4.2.3 Langkah-Langkah Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat	66
4.2.4 Faktor- Faktor Yang Menjadi Penghambat Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.....	69

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	72
5.2 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 keluhan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.....	3
Tabel 4.2 Data nasabah yang melakukan komplain di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	38
Gambar 4.1 Struktur organisasi Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

1. Panduan Observasi.
2. Panduan wawancara.
3. Panduan Dokumentasi.
4. Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian.
5. Surat Izin Penelitian di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.
6. Dokumentasi foto.