

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sulan Maulan Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya ulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian ataupun seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia menerima sanksi berupa gelar pencabutan kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai peraturan yang berlaku.

Serang, 19 Februari 2025



Agus Apandi
NIM. 191420044

ABSTRAK

Nama: Agus Apandi, NIM: 191420044, Judul Skripsi: **Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi *Handling Complaint* Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung.**

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung untuk mengetahui peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi *handling complaint*. *Customer service* merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh sebuah perusahaan. *Customer service* harus mampu memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan menyampaikan informasi kepada nasabah.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1). Bagaimana peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung?. 2). Bagaimana peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu 1). Untuk mengetahui peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung 2). Untuk mengetahui peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif dan informasi yang diperoleh dari lembaga yang berkaitan dengan objek penelitian penulis melakukan beberapa teknik pengumpulan data agar data-data yang dikumpulkan relevan dengan permasalahan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Kesimpulannya berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan tentang peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi *handling complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung. *Public Relation* sangat berperan penting dalam mengelola citra positif. Peranan *public relations* sebagai komunikator yaitu *public relations* memiliki kemampuan yang sangat baik ketika berhadapan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah sekaligus menjadi mediator dalam penyampaian keluhan maupun saran untuk Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung serta menjadi jembatan penghubung antara nasabah dan Bank BSI untuk mendapatkan feedback secara langsung atas informasi-informasi mengenai produk-produk Bank Syariah Indonesia. Peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* antara lain: 1). Membangun hubungan positif dengan nasabah 2). Menangani umpan balik dari nasabah 3). Meningkatkan citra perusahaan 4). Menjaga kepercayaan nasabah 5). Meningkatkan brand awareness. Sedangkan peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* antara lain: 1). Memahami masalah yang sedang dihadapi nasabah 2). Merespons dengan cepat keluhan nasabah 3). Memberikan solusi yang efektif dan memadai 4). Menjaga komunikasi terbuka dengan nasabah 5). Membangun kembali kepercayaan nasabah.

Kata Kunci: *Customer Service, Public Relation, Handling Complaint.*



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171
Email: surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : Usulan Munaqasyah
a.n. Agus Apandi
NIM. 191420044

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN SMH BANTEN
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Agus Apandi, NIM. 191420044** dengan judul Skripsi **"Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Publik Relation* Dalam Mengatasi *Handling Complaint* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung)"** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 6 November 2024

Pembimbing I

Pembimbing II,

Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Muhamad Turmudi, S.Ag, M.M.
NIP. 197601262011011006

PERSETUJUAN

PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FUNGSI PUBLIC RELATION DALAM MENGATASI HANDLING COMPLAINT

(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung)

Oleh:

Agus Apandi
NIM. 191420044

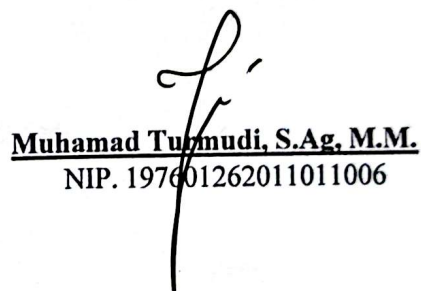
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Pembimbing II



Muhamad Tuzmudi, S.Ag, M.M.
NIP. 197601262011011006

Menyetujui,

Dekan

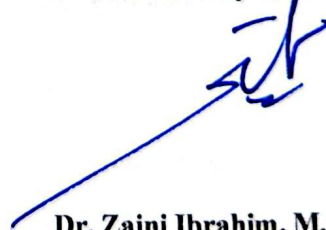
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si.
NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Dr. Zaini Ibrahim, M.Si.
NIP. 197801132006041002

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Agus Apandi, NIM. 191420044 yang berjudul “Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi *Handling Complaint* (Studi di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung)” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 19 Februari 2025, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 19 Februari 2025

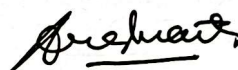
Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota



Nurmaita Hamsviah, M.Si.
NIDN. 2005057904

Anggota-anggota,

Penguji I



Dr. Aan Ansori, S.Kom., M.M., M.Kom.
NIP. 197310152007011027

Penguji II



Di'amah Fitriyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

Pembimbing I



Dr. Budj Sudrajat, M.A.
NIP. 197403072002121004

Pembimbing II



Muhammad Turmudi, S.Ag., M.M.
NIP. 197601262011011006

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayahnya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua Orang Tua, yaitu kepada Bapak Wanda dan Ibu Oom Sumyati (Alm) tercinta yang telah memberikan do'a, semangat, pengorbanan serta kasih sayang yang tiada henti hingga saat ini.

Terakhir penulis persembahkan skripsi ini untuk diri sendiri, yang telah berjuang serta berusaha untuk menyelesaikan tugas akhir ini sampai selesai untuk mendapatkan gelar sarjana.

MOTO

فَاذْكُرُونِيْٓ اَذْكُرْكُمْ وَاَشْكُرُوْا لِيْ وَلَا تَكْفُرُوْنَ

“Maka, ingatlah kepada-Ku, Aku pun akan ingat kepadamu. Bersyukurlah kepada-Ku dan janganlah kamu ingkar kepada-Ku”

(Q.S Al-Baqarah: 152)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Agus Apandi, lahir di Lebak anak ketiga dari empat bersaudara, dari orang tua bernama Bapak Wanda dan Ibu Oom Sumyati.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN 2 Binong Kabupaten Lebak lulus Tahun 2013, SMPN 3 Rangkasbitung lulus Tahun 2016, SMAN 2 Rangkasbitung lulus Tahun 2019, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu UPTQ (Unit Pengembangan Tilawatil Quran), sebagai anggota tahun 2020 sampai 2022 . Selain itu, penulis juga mengikuti organisasi internal fakultas yaitu PIK-M (Pusat Informasi dan Konseling Mahasiswa), sebagai anggota dan pengurus pada tahun 2022.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita umat muslim masih diberikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat Islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relation* Dalam Mengatasi *Handling Complaint* (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung)”**.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Bapak Dr. Zaini Ibrahim, M.Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Budi Sudrajat, M.A. selaku Pembimbing I dan Bapak Muhamad Turmudi, S.Ag, M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung yang telah mengizinkan dan membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi.
7. Kedua Orang Tuaku tercinta, yang telah memberikan do'a terbaik serta dukungan penuh baik secara moril maupun materil.
8. Keluarga besar Perbankan Syariah B Angkatan 2019 serta teman-teman seperbimbingan yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu, menyemangati dan memberikan masukan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Mengingat skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan, keterbatasan ilmu dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan pendapat, saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 19 Februari 2025
Penulis,

Agus Apandi
NIM. 191420044

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Fokus Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
F. Metode Penelitian.....	6
G. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	10
H. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
1. Customer Service	15
a. Pengertian Customer Service	15
b. Fungsi Customer Service Sebagai Publik Relation.....	16
2. Peran Customer Service Sebagai Publik Relation.....	19
a. Indikator Customer Service Sebagai Publik Relation	20

3. Handling Komplain	24
a. Pengertian Handling Komplain	24
b. Jenis-Jenis Handling Komplain	25
c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komplain	27
d. Strategi Penanganan Komplain	30
e. Manfaat Handling Komplain	31
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Pendekatan Penelitian	38
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	38
C. Teknik Analisis Data	39
D. Deskripsi Identitas Informan	45
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	50
A. Gambaran Umum	50
1. Sejarah Perusahaan	50
2. Visi Dan Misi	52
3. Struktur Organisasi Bank BSI KCP Rangkasbitung	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Peranan Customer Service Sebagai Fungsi Publik Relation Di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung	54
2. Peran Customer Service Dalam Mengatasi Handling Komplain Di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung	56
C. Pembahasan	59
1. Peranan Customer Service Sebagai Fungsi Publik Relation Di Bank Syariah Indonesia KCP Rangkasbitung	59
2. Peran Customer Service Dalam Mengatasi Handling Komplain Di Bank Syariah Indonesia Kcp Rangkasbitung	60
BAB V PENUTUP	71

A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Peran Customer Service Sebagai PR	59
Gambar 4. 2 Peran Customer Service Dalam Mengatasi Handlingiing komplain. 62	
Gambar 4. 3 Alur Proses Penanganan Komplain Nasabah	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3. 1 Jadwal Wawancara	40
Tabel 3. 2 Jadwal Wawancara Dengan Informan	46