

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis 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 atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 06 Mei 2021

Ivan Aldiansyah
NIM.171420139

ABSTRAK

Nama: Ivan Aldiansyah, NIM: 171420139, Judul skripsi: *Peran Customer Service Pada BMT Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah.*

Penelitian ini dilakukan pada BMT Arta Bina Kota Serang. Komplain nasabah merupakan sesuatu yang umum terjadi di sebuah perusahaan maupun pada lembaga keuangan khususnya pada BMT Arta Bina Kota Serang. Berdasarkan data informasi yang diperoleh peneliti pada saat penelitian (wawancara), di BMT Arta Bina keluhan/komplain yang sering dikeluhkan oleh nasabah/anggota BMT Arta Bina yaitu dalam hal pengajuan pembiayaan, karena pencairan dananya yang memakan jangka waktu cukup lama. Dan setelah itu, pegawai yang pertama kali menghadapi komplain dari nasabah adalah customer service. Penanganan komplain yang dilakukan oleh customer service tentu akan berimplikasi terhadap nasabah.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana peran customer service pada BMT Arta Bina Kota Serang dalam menangani komplain nasabah.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran customer service pada BMT Arta Bina Kota Serang dalam menangani komplain nasabah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan atau menggunakan penelitian lapangan (*field research*). Dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun teknis analisis yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau menarik kesimpulan yang bertujuan untuk mendiskripsikan peran customer service pada BMT Arta Bina Kota Serang dalam menangani komplain nasabah. Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Hasil penelitian ini yaitu: peranan customer service pada BMT Arta Bina dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah: (1) Memberikan arahan kepada nasabah. (2) Memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai sistem BMT. (3) Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya akan diterima tepat pada waktunya. (4) Berempati kepada nasabah/anggota. (5) Menyampaikan maaf untuk situasi tersebut. (6) Mengucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan.

Kata kunci: Customer Service, Komplain Nasabah, BMT.



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor : **Nota Dinas**

Lamp : 1 (satu) Eksemplar

Hal : **Pengajuan Munaqasah**

a.n. Ivan Aldiansyah

NIM : 171420139

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 Ivan Aldiansyah NIM: 171420139 dengan judul Skripsi “**Peran Customer Service Pada BMT Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah**”, 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 Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Serang, 12 Juni 2021

Pembimbing I

Dr. Itang, M.Ag

NIP: 19710804 199803 1 003

Pembimbing II

Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si

NIP: 19800310 201101 2 008

PERSETUJUAN

**PERAN CUSTOMER SERVICE PADA BMT ARTA
BINA KOTA SERANG DALAM MENANGANI
KOMPLAIN NASABAH**

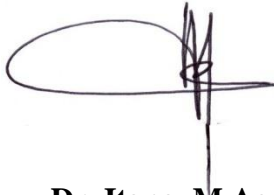
Oleh :

IVAN ALDIANSYAH

NIM: 171420139

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Itang, M.Ag

NIP: 19710804 199803 1 003

Pembimbing II

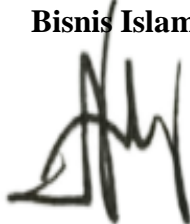


Ratu Humaemah, S.Hum, M.Si

NIP: 19800310 201101 2 008

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam**



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.Si.

NIP.196402121991032003

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Hendrieta Ferieka, M.Si.

NIP.19836112006042001

PENGESAHAN

Skripsi a.n Ivan Aldiansyah NIM: 171420139 yang berjudul: “**Peran Customer Service Pada BMT Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah**”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 08 Juli 2021, 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, 08 Juli 2021

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota

Sekretaris Merangkap Anggota



Dr. Hj. Nihayatul Maskuroh, M.SI

NIP.196402121991032003



M. Zenno Noeralamsyah, M.E.I

NIP.198404172018011001

Anggota-Anggota,

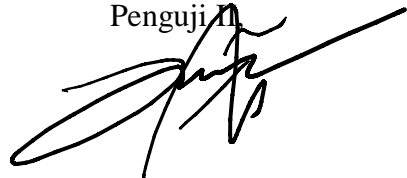
Penguji I,



Dr. Dedi Sunardi, M.H.

NIP.198009262009011007

Penguji II,



Havid Risyanto, M.Sc.

NIP.198510252015031005

Pembimbing I,



Dr. Itang M.Ag

NIP.197108041998031003

Pembimbing II,



Ratu Humaemah, M.Si.

NIP.198003102011012008

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini
untuk kedua Orang Tua,
Ayahanda Sunarto
dan Ibunda Juju Juhaeriyah
tercinta yang telah mendidik
serta selalu mencurahkan
rasa kasih sayangnya hingga saat ini,
pengorbanan keduanya
tak sanggup untuk dibalas dengan apapun
hanya dengan doa yang dapat
disanjungkan
Ampunilah dosa-dosa mereka
Berikanlah kasih sayang pada mereka
Sebagaimana mereka telah mengaihisayangi
Diriku di waktu kecil..aamiin

MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

**“Sebaik-baiknya manusia adalah
orang yang bermanfaat bagi orang lain”.**
(HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Ivan Aldiansyah, lahir di Tangerang anak pertama dari dua bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Sunarto dan Ibu Juju Juhaeriyah.

Pendidikan yang telah ditempuh MI Al-Muawwanah Curug Kab. Tangerang lulus Tahun 2011, MTS Al-Muawwanah Curug Kab. Tangerang lulus Tahun 2014, dan SMA Islam Al-Ghozali Bogor lulus Tahun 2017, 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 ekstra kampus yaitu di Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat 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 Pada BMT Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah”**.

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

1. Bapak Prof. Dr. H. Fauzul Iman, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Ibu Hendrieta Ferieka S.E M.Si Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Itang M.Ag selaku Pembimbing I dan Ibu Ratu Humaemah M.Si 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 penulisan skripsi ini.
6. Agum Priatna, M. Agung, Nur Muhamad Aryadillah, Kiki Rizky, Syahrul Ru'yat, Nizar Hamdun, Qordowi Usman, Dicky Sony Saputra, Alif Abdul Jabbar dan Saidi, yang telah menemani dan memberi warna dipersabahatan ini semanjak awal masuk kuliah hingga sekarang ini dan semoga selalu tetap bisa kumpul dan bersilaturahmi walaupun jarak yang memisahkan kita, yang selalu saling membantu, memberi energi positif, motivasi dan support untuk dapat menyelesaikan skripsi.
7. Teman-teman kelas PBS D tahun 2017, kelompok KKN, dan kelompok PPL yang telah berjuang bersama-sama untuk dapat menyelesaikan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis memohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Fokus Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Metode Penelitian	8
G. Pemeriksaan Keabsahan Data	12
H. Sistematika Pembahasan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
A. Landasan Teori	17
1. Teori Komplain	17
a. Pengertian Komplain	17
b. Jenis – Jenis Komplain	18
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komplain	21
d. Strategi Penanganan Komplain yang Efisien dan Efektif	24
e. Manfaat dari Komplain Nasabah	28
2. Customer Service	28
a. Pengertian Customer Service	28
b. Fungsi dan Tugas Customer Service	30
c. Syarat Seorang Customer Service	33
d. Ciri – Ciri Pelayanan yang Baik	36
3. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)	41

a.	Pengertian Baitul Maal Wa Tamwil (BMT).....	41
b.	Asas dan Prinsip Dasar BMT	43
c.	Fungsi dan Peranan BMT.....	44
d.	Manajemen Dana Dan Manajemen Risiko BMT	47
B.	Penelitian Terdahulu	62
C.	Kerangka Pemikiran.....	72
BAB III	GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	74
A.	Sejarah singkat BMT Arta Bina	74
B.	Profil BMT Arta Bina	75
C.	Visi dan Misi BMT Arta Bina.....	77
D.	Tujuan BMT Arta Bina	78
E.	Struktur Organisasi BMT Arta Bina Kota Serang	78
F.	Produk-produk BMT Arta Bina	80
BAB IV	PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	83
A.	Strategi Penyelesaian Klaim Pada BMT Arta Bina.	83
B.	Peran Customer Service Pada BMT Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah.	87
BAB V	PENUTUP	93
A.	Kesimpulan	93
B.	Saran.....	94
 DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		