

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. Strategi Penyelesaian Klaim Pada BMT Arta Bina.**

BMT Arta Bina Kota Serang mempunyai berbagai strategi dalam menangani komplain. Hal tersebut bertujuan untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan citra BMT Arta Bina Kota Serang. Karena jika penanganan komplain tidak dilakukan dengan cara yang cepat dan tepat maka akan mengakibatkan kerugian bagi nasabah serta dapat berdampak buruk bagi citra BMT itu sendiri. Di sisi lain, komplain dari nasabah bisa menyebar dari mulut ke mulut sehingga bisa mengakibatkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap BMT. Adanya penanganan keluhan/komplain yang cepat dan tepat juga berpotensi mengurangi komplain yang terjadi di BMT Arta Bina Kota Serang.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh BMT Arta Bina Kota Serang dalam menangani komplain nasabah yakni antara lain:

- a. Langkah – langkah yang dilakukan kepada nasabah yang loyal:
  1. Menyeleksi dan memahami setiap keluhan dari nasabah.
  2. Berdiskusi bersama untuk membahas komplain sesuai prioritas terkait dengan BMT.

3. Memberikan solusi yang terbaik atas komplain yang diterima.
  4. Menjalankan solusi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
  5. Mengawasi pelaksanaan solusi.
  6. Mengevaluasi hasil pelaksanaan solusi.<sup>1</sup>
- b. Langkah-langkah yang dilakukan kepada nasabah kabur:
1. berdiskusi bersama untuk membahas keluhan.
  2. memberikan solusi sesuai apa yang dikeluhkan.
  3. membuat catatan mengenai hal-hal apa saja yang dikeluhkan.
  4. Menawarkan alternatif produk lain jika terjadi permasalahan pada produk.

Kemudian strategi-strategi yang diterapkan dalam melakukan penanganan komplain oleh pihak BMT Arta Bina Kota Serang yakni antara lain:

1. Berempati Terhadap Penyampaian Keluhan.

Untuk menangani keluhan dari nasabah, pihak BMT menyediakan cukup banyak waktu untuk mendengarkan keluhan nasabah mengenai permasalahan yang terkait dengan transaksi serta menyelesaikan permasalahan tersebut sesegera mungkin.

---

<sup>1</sup> Ratu Refi Maharani, Wawancara oleh peneliti di BMT Arta Bina Kota Serang, 16 maret 2021.

2. Tindak lanjut dan penyelesaian komplain.

Dalam penanganan komplain, customer service berperan sebagai fasilitator dan perantara antara nasabah dan BMT. Berdasarkan wawancara dengan informan bahwa tidak ada prosedur khusus dalam menyampaikan keluhan/komplain di BMT Arta Bina ini, melainkan dipersilahkan untuk datang langsung ke kantor BMT kemudian ceritakan keluhan yang ingin disampaikan. Yang dilakukan pertama kali ketika menghadapi komplain nasabah adalah dengan memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai sistem BMT.

3. Kecepatan dalam Memberikan Tanggapan.

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal penting untuk menangani keluhan nasabah dengan baik. Dalam hal ini, untuk menunjang kecepatan dalam memberikan tanggapan atas keluhan nasabah, BMT Arta Bina Kota Serang melayani keluhan secara langsung selama jam kerja.<sup>2</sup>

Langkah-langkah dalam menangani keluhan pihak customer service di BMT Arta Bina Kota Serang secara langsung yaitu memperhatikan keluhan nasabah, membuat catatan mengenai hal-hal apa saja yang dikeluhkan oleh nasabah, mengkonfirmasi,

---

<sup>2</sup> Devita, Wawancara oleh peneliti di BMT Arta Bina Kota Serang, 16 maret 2021.

menyelesaikan permasalahan dengan prosedur yang berlaku di Internal BMT, kemudian menawarkan alternatif produk lain jika terjadi permasalahan pada produk.

4. Permintaan Maaf.

Permintaan maaf yang dilakukan BMT Arta Bina Kota Serang terhadap nasabah yang komplain merupakan wujud keseriusan dari pihak BMT dalam memperhatikan setiap keluhan serta menindaklanjuti keluhan-keluhan dari nasabah.

5. Kredibilitas.

Selain menindaklanjuti dan menyelesaikan komplain dari nasabah, pihak BMT juga mengupayakan agar keluhan-keluhan yang serupa tidak terjadi kembali, sehingga kepercayaan nasabah terhadap BMT tidak semakin berkurang.

6. Perhatian.

Memberikan perhatian penuh ketika nasabah menyampaikan keluhan dapat membuat persepsi nasabah terhadap BMT tetap positif dan nasabah akan merasa bahwa keluhannya memang didengarkan dan ditindaklanjuti.

Penanganan komplain di BMT yang berorientasi kepada nasabah perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para nasabahnya

guna menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Perilaku keluhan nasabah adalah istilah yang mencakup semua tindakan nasabah yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pelayanan. Pemulihan pelayanan juga bisa ditangani dengan sangat baik ketika dipandang sebagai satu kesempatan bukan sebagai suatu pilihan sulit. Keluhan pelanggan merupakan kesempatan untuk memperkuat hubungan.

#### **B. Peran Customer Service Pada BMT Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah.**

Peranan customer service dalam melayani nasabah dengan sifat dan perilaku yang berbeda-beda membuat customer servis harus siap secara fisik maupun mental. Hal ini dilakukan oleh customer service di BMT Arta Bina supaya nasabah merasa nyaman dan percaya terhadap lembaga/perusahaan, melalui customer service sebagai perantara antara pihak BMT dengan nasabah. Untuk mendapatkan pelayanan yang prima maka seorang karyawan harus mampu memajemen dirinya supaya tidak terbawa suasana dengan keadaan. Customer service biasanya di tempatkan di depan atau samping teller supaya nasabah dapat menjangkau dengan dekat ketika selesai bertransaksi dengan teller. Melayani seorang nasabah dengan kondisi tidak semangat akan

mempengaruhi kinerja dan layanan terhadap nasabah, maka dari itu seorang karyawan yang berkerja di bagian frontliner atau yang sering kita jumpai adalah customer service.

Hal yang dilakukan oleh customer service yang ada di BMT Arta Bina Kota Serang ketika sedang atau dalam melayani seorang nasabah baru maupun lama yaitu:<sup>3</sup>

c. Mendengarkan keluhan atau keinginan nasabah.

Disinilah peran customer service BMT Arta Bina untuk selalu mendengarkan dengan baik keluhan dan masalah yang dialami oleh nasabah. Apabila keluhan atau masalah tersebut sudah dapat ditangani maka customer service segera memberitahu nasabah hal apa yang selanjutnya dilakukan.

d. Sabar

Kesabaran seorang customer service di uji ketika ada nasabah yang datang tanpa membawa berkas yang lengkap. Biasanya disini nasabah tidak mau disalahkan atas berkas yang ia bawa, dengan alasan sudah mengantri dan jauh dari rumah ahirnya nasabah menunjukkan sikap yang tidak baik terhadap customer service, tidak jarang customer service mendapatkan perilaku yang kurang berkenan dari nasabah mulai

---

<sup>3</sup> Devita, Wawancara oleh peneliti di BMT Arta Bina Kota Serang, 22 maret 2021.

dari marah dan mengancam akan berhenti menjadi nasabah.

e. Ikhlas

Peran yang terakhir dilakukan oleh seorang customer service adalah ikhlas dalam melayani nasabah, karena tanpa ikhlas maka seluruh pekerjaan sebagai pelayan masyarakat akan selalu terasa kurang dan tidak sempurna. Karena berawal dari keikhlasan senyum, sapa, salam, mendengarkan keluhan dengan baik dan kesabaran akan berjalan dengan baik.

Nasabah yang datang ke kantor untuk menyampaikan keluhan akan dilayani sebaik mungkin. Biasanya keluhan/komplain yang sering disampaikan oleh nasabah adalah mengenai waktu pencairan dana. Dalam pengajuan pembiayaan di BMT arta bina ada beberapa syarat dan prosedur, salah satunya adalah memiliki usaha atau penghasilan tetap dan tempat tinggal tetap (tidak mengontrak). Ketika nasabah sudah memenuhi syarat kemudian pihak BMT melakukan survey ke tempat tinggal dan tempat usaha.<sup>4</sup> Hal ini memang memakan waktu yang panjang akan tetapi ini dilakukan untuk menerapkan sistem kehati-hatian terhadap nasabah dalam pengajuan pembiayaan guna untuk menghindari kredit macet tempo hari yang dilakukan oleh nasabah.

---

<sup>4</sup> Ratu Refi Maharani, Wawancara oleh peneliti di BMT Arta Bina Kota Serang, 22 maret 2021.

Dalam penanganan komplain, customer service berperan sebagai fasilitator dan perantara antara nasabah dan BMT. Berdasarkan wawancara dengan informan bahwa tidak ada prosedur khusus dalam menyampaikan keluhan/komplain di BMT Arta Bina ini, melainkan dipersilahkan untuk datang langsung ke kantor BMT kemudian ceritakan keluhan yang ingin disampaikan. Yang dilakukan pertama kali ketika menghadapi komplain nasabah adalah dengan memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai sistem BMT. Dalam memberikan pemahaman customer service harus selalu senyum,<sup>5</sup> memberikan pemahaman yang jelas dan jangan memunculkan tingkah laku atau bahasa tubuh yang membuat nasabah menjadi tidak nyaman.

Adapun beberapa peranan customer service pada BMT Arta Bina dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:

1. Memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa
2. Memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai sistem BMT.
3. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya akan diterima tepat pada waktunya.
4. Berempati kepada nasabah/anggota.

---

<sup>5</sup> Devita, Wawancara oleh peneliti di BMT Arta Bina Kota Serang, 22 maret 2021.



5. Menyampaikan maaf untuk situasi tersebut.
6. Mengucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan.<sup>6</sup>

Dalam menjalankan tugasnya, customer service juga dibantu oleh pimpinan serta manajer BMT Arta Bina. Pada saat penanganan komplain dari nasabah, tentunya ada beberapa kendala yang dihadapi oleh customer service. Kendala yang sering dijumpai customer service di BMT Arta Bina dalam penanganan komplain adalah adanya nasabah yang terburu-buru menginginkan pencairan dananya cepat dicairkan. Hal ini biasanya terjadi jika nasabah yang mengajukan klaim adalah nasabah dengan kategori high risk, akan tetapi petugas customer service sangat memaklumi dan sangat berempati kepada nasabah tersebut dan meyakinkan bahwa pencairan dananya akan secepatnya dicairkan.

Dalam menangani komplain, terkadang ada beberapa kesalahan-kesalahan umum manajemen yang dijumpai dalam pemrosesan keluhan, antara lain:

- 1) Terlalu cepat menghentikan usaha pencarian fakta.
- 2) Mengemukakan pendapat manajemen sebelum waktunya jika semua fakta yang berhubungan telah ditemukan.

---

<sup>6</sup> Devita, Wawancara oleh peneliti di BMT Arta Bina Kota Serang, 22 maret 2021.

- 3) Tidak menyimpan catatan-catatan yang tepat.
- 4) Mengambil jalan keputusan eksekutif sebagai ganti diskusi dan konferensi untuk mengubah pikiran.
- 5) Menyelesaikan keluhan yang salah, suatu kesalahan yang mungkin pada gilirannya menghasilkan keluhan baru yang kedua. Tindak lanjut adalah langkah dalam prosedur itu yang memberitahukan kesalahan dalam penanganan sekiranya hal itu terjadi.

Hal-hal semacam inilah yang sangat dihindari oleh pihak BMT Arta Bina Kota Serang dalam menangani komplain/keluhan nasabahnya. Adanya komplain/keluhan dari nasabah pada dasarnya tidak mempengaruhi citra BMT Arta Bina Kota Serang, serta tidak berpengaruh pula terhadap pandangan positif nasabah terhadap BMT Arta Bina Kota Serang. Justru dengan adanya keluhan dari nasabah dan BMT langsung menanganinya dengan baik, sopan, ramah, dan cepat maka nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada BMT Arta Bina Kota Serang karena telah menjaga kepercayaan nasabah.

Tidak terpengaruhnya citra BMT Arta Bina Kota Serang akibat komplain/keluhan nasabah juga dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang masih loyal terhadap BMT Arta Bina Kota Serang sebelum dan sesudah adanya keluhan.