

BAB IV
ANALISIS STRATEGI PENANGANAN KELUHAN ATM DALAM
RANGKA PENINGKATAN KEPUASAN

A. Faktor-faktor Penyebab Nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya Mengalami Keluhan ATM

Keluhan pelanggan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk evaluasi peningkatan kinerja perusahaan, baik sumber daya manusianya maupun produknya. Pada kenyataannya akan selalu ada kekurangan dari pihak perusahaan dalam melayani nasabah, karena kebutuhan setiap nasabah tentunya berubah dari waktu ke waktu. Ada beberapa hal yang menjadi faktor penyebab nasabah di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya mengalami keluhan ATM antara lain faktor yang berkenaan dengan suatu produk atau layanan nasabah, sehingga nasabah tersebut melakukan keluhan.

Adapun keluhan-keluhan mengenai ATM yang sering dikeluhkan oleh nasabah kepada *customer service* adalah :

1. Masalah dengan kartu ATM, yakni kartu ATM terblokir, nasabah yang tidak dapat menggunakan kartu ATM, kartu ATM yang tertelan mesin.
2. Rekening nasabah yang terdebit dengan sendirinya.
3. Proses yang lambat dalam melakukan transaksi.
4. Kegagalan dalam melakukan transaksi, yang diakibatkan oleh satelit ATM yang bermasalah.
5. Uang yang tidak keluar pada ATM.

Bila melihat dari keluhan yang sering terjadi diatas, maka dapat dianalisis bahwa masalah tersebut muncul akibat dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal , yakni :

1. Faktor internal

Faktor internal ini bersumber dari internal bank :

- a) Mesin ATM yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi.
- b) *Customer service* yang kurang lengkap dalam menjelaskan kepada nasabah cara untuk menggunakan fasilitas ATM dengan baik dan benar sehingga membuat nasabah tidak paham dalam penggunaan ATM yang menyebabkan nasabah sering melakukan kesalahan dalam menggunakan ATM.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini bersumber dari perilaku nasabah, yakni :

- a) Nasabah yang belum memahami cara menggunakan fasilitas dari bank, yakni nasabah tidak dapat menggunakan fasilitas ATM.
- b) Nasabah yang kurang sabar, nasabah yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya nasabah yang lupa nomor pin kartu ATMnya sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir, selain itu nasabah cenderung sering memaksakan mesin ATM untuk melakukan transaksi, padahal ketika nasabah melakukan transaksi, mesin ATM tersebut gagal untuk bertransaksi. Akibat dari paksaan tersebutlah yang menyebabkan rekening nasabah bisa terdebit.

B. Implementasi Strategi Penanganan Keluhan ATM dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya

Pengaduan dan keluhan pelanggan membuka kesempatan bagi perusahaan untuk memperbaiki masalah dengan segera. Dengan demikian, perusahaan bisa membangun ide-ide inovasi produk, pemasaran, meningkatkan pelayanan, dan membangun produk. Untuk dapat mengatasi keluhan-keluhan tersebut, tentunya suatu perusahaan perlu membuat strategi-strategi dalam menangani pelanggan yang mengeluh. Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia.

Kemampuan pihak bank untuk mengatasi keluhan-keluhan yang dihadapi oleh nasabah dapat menentukan keberhasilan perusahaan. Bank BNI Syariah sebagai bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam, juga tidak mau kalah dalam kancah persaingan yang semakin ketat melalui peningkatan kualitas jasa. Tujuan utama bank adalah menciptakan dan mempertahankan nasabah. Menciptakan nasabah artinya memperoleh nasabah sebanyak mungkin melalui peningkatan kualitas jasa dan produk yang di tawarkan PT. Bank BNI Syariah kantor Cabang Surabaya itu sendiri. Sehingga nasabah memperoleh keuntungan dari produk-produk tersebut, memperoleh keuntungan kepuasan dan mendapatkan pelayanan yang optimal.

Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah mengalami keluhan pada ATM ini merupakan salah satu penghambat dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk itu, diperlukan langkah-langkah cepat dan baik dalam menyelesaikan keluhan-keluhan yang ada. Keluhan tersebut sudah dibagi dalam dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor internal

Faktor internal ini terdiri dari dua faktor, yakni :

- a. Mesin ATM yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi.

Kebutuhan nasabah akan mesin ATM ini benar-benar penting, karena untuk melakukan transaksi baik itu penarikan uang, pengecekan saldo, transfer uang, ataupun yang lainnya, mesin ATM ini merupakan fasilitas yang sangat vital bagi nasabah saat ini. Apabila terjadi suatu masalah terhadap mesin ATM, maka nasabah akan merasa kecewa karena tidak dapat melakukan transaksi di mesin ATM tersebut, yang membuat nasabah berpindah ke mesin ATM yang lain, hal ini sangat merugikan nasabah, baik itu waktu, uang, dan tenaga.

Untuk itu diperlukan suatu langkah dalam menyelesaikan permasalahan ini, selama ini upaya yang telah dilakukan oleh PT>.Bank BNI Syariah sudah cukup bagus dalam memperbaiki mesin ATM yang rusak tersebut. Penyebab mesin ATM rusak itu ada dua hal, yakni :

1) Fisik

Kerusakan fisik ini dapat dilihat pada mesin ATM tersebut secara langsung, misalnya : rusaknya mesin ATM tersebut menyebabkan kartu ATM nasabah tertelan. Apabila hal itu terjadi, maka nasabah dapat memberitahukan langsung ke *call* BNI 500046. Nasabah sesegera mungkin dapat melaporkan rusaknya mesin ATM kepada pusat untuk segera diteruskan ke pihak cabang yang terdekat untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

Untuk perbaikan mesin ATM rusak, Bank BNI Syariah memiliki kerja sama dengan pihak PT. SSI (*Swadarma Sarana Informatika*), yang bertugas dalam pengadaan dan perbaikan mesin dan kartu ATM. Jadi, pihak bank akan melaporkannya langsung kepada SSI untuk memperbaiki mesin ATM yang rusak. Waktu yang dibutuhkan oleh SSI untuk memperbaiki mesin ATM adalah 15 hari kerja, setelah 15 hari mesin ATM belum selesai, maka akan ada penggantian mesin ATM.

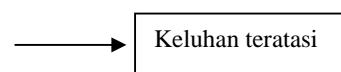
2) Non Fisik

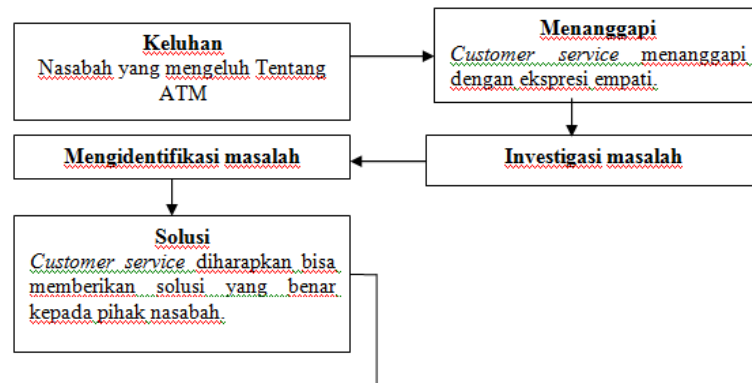
Kerusakan non-fisik ini diakibatkan oleh sistem yang dipunyai oleh PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya mengalami masalah. Misalnya : nasabah mengambil uang di ATM, namun transaksi yang

dilakukan oleh nasabah tersebut gagal dan rekening nasabah juga ikut berkurang, hal ini biasanya ada gangguan sinyal satelit.

Dengan adanya kejadian ini, nasabah tentunya merasa tidak nyaman dan merasa dirugikan.

Untuk mengatasi gangguan sinyal tersebut, nasabah dapat langsung juga melaporkan ke *call* BNI 500046, gangguan sinyal satelit tersebut akan diperbaiki langsung oleh Divisi Teknologi yang ada di kantor pusat. Selain gangguan satelit tersebut, rekening yang terdabet tersebut harus segera dilaporkan kepada PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. *Customer service* akan menerima keluhan nasabah tersebut, kemudian *customer service* akan dilakukan investigasi dan identifikasi, seperti gambar dibawah ini :





Gambar 4.1 Proses penanganan keluhan ATM pada nasabah di PT. Bank BNI

Syariah Cabang Surabaya

Dari gambar diatas, maka dapat dijelaskan bahwa implementasi strategi panganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan ialah :

- a) Nasabah mengeluh mengenai rekening yang terdebit.
- b) *Customer service* menanggapi dan menerima keluhan tersebut.
- c) *Customer service* melakukan investigasi terhadap rekening nasabah, apakah yang mengeluh tersebut sudah sesuai dengan pemilik rekening.
- d) *Customer service* melakukan identifikasi masalah terhadap keluhan nasabah, yakni *customer service* menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian terdebtnya rekening tersebut berlangsung.

e) *Customer service* akan menawarkan solusi penyelesaian kepada nasabah.

f) Bank BNI Syariah akan melakukan penyelesaian masalah terdebetnya rekening maksimal 20 hari kerja.

b. *Customer service* yang kurang lengkap dalam menjelaskan kepada nasabah cara untuk menggunakan fasilitas ATM dengan baik dan benar sehingga membuat nasabah tidak paham dalam penggunaan ATM yang menyebabkan nasabah sering melakukan kesalahan dalam menggunakan ATM.

Untuk mengatasi hal ini, PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya perlu mengadakan pendampingan kepada nasabah baru untuk melakukan transaksi di ATM. Jadi, *customer service* memberikan pengarahan dan praktek kepada nasabah yang baru membuka rekening baru di ATM secara langsung.

2. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini diakibatkan oleh nasabah sendiri, misalnya nasabah yang kurang memahami cara penggunaan ATM dan nasabah yang kurang sabar dalam menggunakan fasilitas ATM. Nasabah yang kurang sabar ini membuat nasabah tersebut cenderung melakukan tindakan-tindakan yang ceroboh, misalnya nasabah yang lupa nomor pin kartu ATMnya sehingga membuat kartu ATM tersebut terblokir, selain itu nasabah cenderung sering

memaksakan mesin ATM untuk melakukan transaksi, padahal ketika nasabah melakukan transaksi, mesin ATM tersebut gagal untuk bertransaksi. Akibat dari paksaan tersebutlah yang menyebabkan rekening nasabah bisa terdebit.

Untuk menangani masalah kartu ATM yang terblokir tersebut, maka nasabah dapat mengeluhkannya kepada *customer service* yang ada di Bank BNI Syariah. Apabila pin ATM tersebut belum pernah diganti dan nasabah masih hafal, maka kartu ATM tersebut akan bisa langsung di-*reset* di *customer service* dan kartu ATM tersebut akan aktif dalam 1x24 jam, namun apabila pin ATM tersebut sudah pernah diganti, maka membutuhkan waktu maksimal 10 hari kerja untuk melakukan re-*order* pin.

Selain itu, untuk mengatasi nasabah yang kurang sabar, PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya memiliki Standar Operasional Perusahaan (SOP), yakni :

1. Empati

Ekspresi empati itu bisa dengan kata-kata dengan nada, irama, dan kecepatan dalam menanggapi sebuah keluhan. Dalam hal ini, *customer service* harus berempati atas masalah yang dialami oleh nasabah dan harus dapat bersikap sabar. Karena apabila nasabah sedang mengalami masalah, tentunya emosi dari nasabah tersebut akan lebih mudah untuk marah, sehingga *customer service* harus dapat menyesuaikan nada bicara dan menanggapi keluhan nasabah tersebut dengan cepat.

2. Investigasi masalah

Customer service harus mampu menginvestigasi terhadap masalah nasabah.

3. Mengidentifikasi masalah

Yaitu menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung.

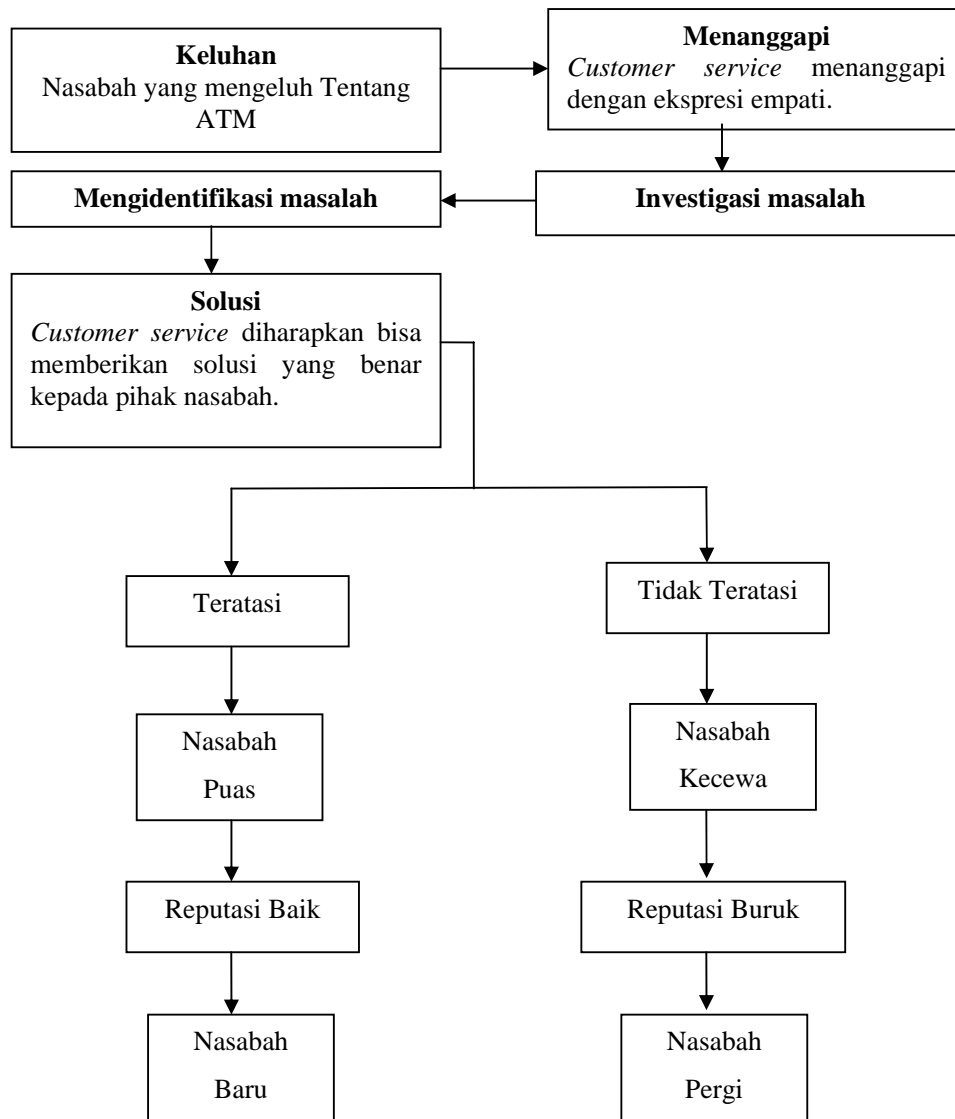
4. Solusi

Customer service diharapkan bisa memberikan solusi yang benar kepada pihak nasabah. *Customer service* dituntut untuk dapat memberikan solusi atau alternative lain kepada nasabah untuk menyelesaikan permasalahannya, sehingga nasabah akan merasa terbantu dengan solusi yang ditawarkan.

Salah satu upaya untuk mendapatkan kepuasan adalah memberikan pelayanan secara efektif dan memuaskan dalam menangani keluhan yang dialami oleh nasabah. Untuk itu :

1. Nasabah akan merasa puas ketika keinginannya terpenuhi.
2. Nasabah akan merasa puas ketika masalahnya teratasi dengan baik.
3. Nasabah akan merasa puas ketika nasabah merasa aman.

Untuk menciptakan kepuasan tersebut, tentunya Bank BNI Syariah mempunyai strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah. Berikut ini adalah skema strategi penanganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Cabang Surabaya :



Gambar 4.2 Proses penanganan keluhan ATM pada nasabah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya

Dari bagan diatas, maka dapat dijelaskan bahwa implementasi strategi

penganganan keluhan ATM dalam rangka meningkatkan kepuasan ialah :

1. Nasabah mengeluh mengenai ATM.
2. *Customer service* menanggapi dan menerima keluhan tersebut.

3. *Customer service* melakukan investigasi terhadap keluhan ATM tersebut, yakni *customer service* melakukan investigasi terhadap nasabah apakah yang mengeluh tersebut sudah sesuai dengan pemilik rekening.
4. *Customer service* melakukan identifikasi masalah terhadap keluhan ATM, yakni *customer service* menggali permasalahan dengan menanyakan kronologi kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung.
5. *Customer service* akan menawarkan solusi kepada nasabah.
6. Bank BNI Syariah akan melakukan penyelesaian masalah yang telah dikeluhkan.
7. Keluhan yang teratasi, maka akan menyebabkan nasabah puas, nasabah yang puas akan menceritakan pengalamannya kepada teman, yang menyebabkan reputasi bank akan baik dan dengan reputasi yang baik tersebut, maka akan muncul nasabah baru.
8. Keluhan yang tidak teratasi, maka akan menyebabkan nasabah tidak puas, nasabah yang tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada teman, yang menyebabkan reputasi bank akan buruk dan dengan reputasi yang buruk tersebut, maka akan membuat nasabah pergi.

Oleh karena itu, penanganan keluhan yang baik dapat menciptakan nasabah merasa puas dengan Bank BNI Syariah yang akan menyebabkan reputasi bank menjadi baik, yang kemudian akan membuat nasabah-nasabah baru muncul, sedangkan apabila penanganan keluhan yang dilakukan buruk, maka nasabah akan merasa kecewa dan tidak puas, yang kemudian akan membuat reputasi bank menjadi buruk dan nasabah akan pergi.

Sehingga strategi penanganan keluhan yang baik dan efektif akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Dan nasabah juga akan menjadi loyal terhadap bank. Kemudian reputasi Bank BNI Syariah menjadi baik dan menarik masyarakat untuk menjadi nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Surabaya. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah, maka jumlah nasabah juga akan meningkat. Apabila jumlah nasabah meningkat, maka pendapatan juga akan meningkat juga. Jadi, ketika permasalahan keluhan nasabah berhasil ditangani secara efektif dan memuaskan, maka nasabah yang semula tidak puas bisa berubah menjadi puas dan tetap akan menggunakan jasa Bank BNI Syariah karena nasabah akan mengasumsikan bahwa Bank BNI Syariah telah memperhatikan nasabahnya.