IMPLEMENTASI STANDAR LAYANAN *HANDLING COMPLAINT* PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DI BANK BTN KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA

Laporan Magang

Disusun Oleh:

Rahma Rizky Amaliyah

14213001

Program Studi Keuangan dan Perbankan
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia

2016

IMPLEMENTASI STANDAR LAYANAN *HANDLING COMPLAINT* PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DI BANK BTN KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA

Laporan Magang

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Rahma Rizky Amaliyah

14213001

Program Studi Keuangan dan Perbankan
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
2016

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG

IMPLEMENTASI STANDAR LAYANAN *HANDLING COMPLAINT*
PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DI BANK BTN
KANTOR CABANG SYARIAH YOGYAKARTA

Disusun Oleh:

Nama	**: Rahma Rizky Amaliyah**
No. Mahasiswa	**: 14213001**
Jurusan	**: Keuangan dan Perbankan**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal: 13 OKTOBER 2016
Dosen Pembimbing

(Rizqi Adhyka Kusumawati, SE., MBA.)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

"Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Yogyakarta, 03 Oktober 2016

Penulis



Rahma Rizky Amaliyah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **"Implementasi Standar Layanan *Handling Complaint* Pada *Unit Customer Service* Di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta"** dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Diploma III Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak menerima dukungan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan, semoga Allah SWT membalas dengan yang lebih baik. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Nurfauziah, MM., CFP., QWP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Ibu Aidha Trisanty, SE., MM selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan.

3. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati, SE., MBA selaku Dosen Pembimbing Magang yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga penyususnan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan lancar.
4. Seluruh Dosen Diploma III Keuangan dan Perbankan yang telah banyak memberikan ilmu teori maupun terapan selama di bangku kuliah.
5. Segenap Pimpinan dan Karyawan Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini sehingga penulis memperoleh banyak ilmu dan pengalaman menarik selama magang.
6. Untuk mamahku tercinta Sugiarti yang senantiasa memberikan dorongan, kasih sayang, kesabaran, dan doa yang slalu dipanjatkan kepada penulis.
7. Abangku Anwar Ariefuddin Nugroho yang telah memberikan motivasi dan dukungan.
8. Teman-temanku Diploma III Keuangan dan Perbankan A yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu atas kebersamaan dan kerjasamanya selama 2 tahun ini.
9. Teman seperjuangan magangku terimakasih telah baik bekerjasama dalam tim, saling membantu, dan saling memberikan motivasi.
10. Keempat sahabat penulis terimakasih dari dulu sampai sekarang selalu menemaniku, mendukung, dan membantu dikala susah dan senang.
11. Semua pihak yang mendukung dan membantu penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik dan saran, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa adanya saran yang membangun.

Semoga Tugas Akhir ini dapat dipahami serta berguna bagi siapapun yang membacanya. Sebelumnya penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan kata-kata yang kurang berkenan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 03 Oktober 2016

Penulis



Rahma Rizky Amaliyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL…… i

HALAMAN PENGESAHAN……..... ii

HALAMAN BEBAS PENJIPLAKAN…… iii

KATA PENGANTAR……..……... iv

DAFTAR ISI……..... vii

DAFTAR TABEL……..…….……..... x

DAFTAR GAMBAR……... xi

DAFTAR LAMPIRAN…… xii

BAB I PENDAHULUAN……..... 1

1.1. Dasar Pemikiran…….……..... 1

1.2. Tujuan Magang…….……... 3

1.3. Target Magang……..... 4

1.4. Bidang Magang…….……... 4

1.5. Lokasi Magang……..... 4

1.6. Jadwal Magang…….……... 5

1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang ……. 7

BAB II LANDASAN TEORI…….……..... 9

2.1. Mengenal Bank Syariah…..……...……... 9

2.1.1. Pengertian Bank…….……... 9

2.1.2. Pengertian Bank Syariah……...…… 10

2.1.3. Karakteristik Bank Syariah……..……... 11

2.1.4. Peranan dan Fungsi Bank Syariah……. 12
2.2. Implementasi……..……..... 13
2.2.1. Pengertian Implementasi……..... 13
2.3. Standar Layanan……..…… 13
2.3.1. Pengertian Standar Layanan……..... 14
2.3.2. Standar Layanan Perbankan……..... 14
2.4. *Handling Complaint*…… 17
2.4.1. Pengertian Keluhan…….…….. 17
2.4.2. Kategori Keluhan…….. 18
2.4.3. Penyelesaian Pengaduan Nasabah……..... 19
2.5. *Customer Service*……..... 20
2.5.1. Pengertian *Customer Service*……..... 20
2.5.2. Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*……. 21
2.5.3. Fungsi *Customer Service*……... 22
2.5.4. Wewenang *Customer Service*…… 23
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF…… 24
3.1. Data Umum…….. 24
3.1.1. Profil Singkat Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta……..... 24
3.1.2. Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta……..... 25

3.2. Data Khusus……. 30

3.2.1. Standar Layanan *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta……. 30

3.2.2. Pelayanan *Handling Complaint* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta……. 37

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN……. 46

4.1. Kesimpulan……..... 46

4.2. Saran……... 47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang…… 5

Tabel 1.2. Realisasi Jadwal Pelaksanaan Magang……..... 6

Tabel 2.1. Perbedaan Bunga dan Bagi Hasil……. 12

Tabel 3.1. Data Keluhan Nasabah Semester 1-2016……..... 30

Tabel 3.2. Realisasi Data Keluhan Nasabah Semester 1-2016…….. 38

Tabel 3.3. Tahapan Penilaian Layanan *Handling Complaint*…… 43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Peta Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta……. 4

Gambar 3.1. Pola Struktur Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta……..... 25

Gambar 3.2. Prosedur *Handling Complaint* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta……... 37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Formulir Pembukaan Rekening

Lampiran 2: Formulir Pengaduan Nasabah

Lampiran 3: *Checklist* Tahapan Layanan *Handling Complaint*

Lampiran 4: Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Dasar Pemikiran

Industri perbankan merupakan institusi kepercayaan masyarakat untuk melakukan kegiatan perhimpunan dana dan penyaluran dana, juga memberikan penawaran jasa perbankan lainnya, antara lain jasa layanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati dan diingat oleh nasabahnya (Ikatan Bankir Indonesia, 2013:189). Situasi ini mendorong industri perbankan harus cepat tanggap dalam menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya, khususnya dalam memperoleh kepercayaan masyarakat memenuhi kebutuhan akan produk dan layanan jasa perbankan yang aman, nyaman, dan berkualitas.

Saat ini masing-masing bank berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin, agar dapat merebut pasar di kalangan nasabah. Ragam produk dengan segala kelebihannya ditawarkan dengan berbagai cara untuk dapat memikat hati nasabah. Pelayanan yang baik selalu ditingkatkan oleh sebuah bank untuk dapat mempertahankan nasabahnya.

Keberadaan petugas layanan sebagai ujung tombak dunia perbankan membuat *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:66).

Bagi industri perbankan yang mengutamakan pelayanan, maka menjaga kepuasan nasabah adalah nomor satu. Oleh karena itu, menangani keluhan (*handling complaint*) dari nasabah merupakan hal penting, karena hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Sementara itu di lain pihak, masyarakat juga semakin kritis terutama apabila mengalami kekecewaan. Kekecewaan tersebut dapat diwujudkan berupa protes dan tindakan memindahkan rekening mereka ke bank lain. Beberapa cara yang paling demonstratif, yaitu menulis "Surat Pembaca" di surat kabar yang merugikan dan merusak citra bank tersebut.

Seorang *customer service* dituntut tidak hanya dapat menangani keluhan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai *"troubleshooter"*, karena orang pertama yang akan dihubungi oleh nasabah jika terdapat suatu keluhan akibat ketidaknyamanan, ketidakcocokan, dan ketidakpastian bank dalam memberikan janji adalah *customer service* (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:67).

Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta sebagai salah satu badan usaha yang bergerak di bidang jasa keuangan harus memperhatikan pelayanan terutama sarana yang mendukung pelayanan tersebut yaitu faktor manusia yang sangat dominan dalam pengelolaan layanan diharapkan dapat memenuhi harapan nasabah. *Frontliner* yang terampil, cekatan, ramah dan antusias dalam setiap interaksi layanan akan memberikan kesan yang sangat mendalam bagi setiap nasabah.

Dalam penerapannya, petugas layanan bank harus sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan dan diharapkan mampu dengan sungguh-sungguh memecahkan setiap masalah yang dapat menimbulkan hilangnya kepercayaan masyarakat dalam berhubungan baik dengan perusahaannya.

Selain itu Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta juga harus menciptakan citra yang baik bagi para pengguna jasa dengan cara memberikan kepastian dalam layanan yang telah dijanjikan.

Berdasarkan uraian di atas tentang *handling complaint*, penulis tertarik mengambil judul: **"Implementasi Standar Layanan *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta"**

1.2. Tujuan Magang

Tujuan magang di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta adalah:

1.2.1. Untuk mengetahui standar layanan *handling complaint* pada unit *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta,

1.2.2. Untuk mengetahui unit *customer service* telah melakukan pelayanan *handling complaint* sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

1.3. Target Magang

Target magang di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta adalah:

1.3.1. Mampu menjelaskan standar layanan *handling complaint* pada unit *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta,

1.3.2. Mampu menjelaskan unit *customer service* telah melakukan pelayanan *handling complaint* sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

1.4. Bidang Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta di bidang *customer service*.

1.5. Lokasi Magang

Lokasi magang bertempat di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yang beralamat di Jl. Faridan M Noto No. 10, Kotabaru, Gondokusuman, Yogyakarta. Telepon: (0274) 551055/512467. Fax: (0274) 551056. E-mail: kcs.yogyakarta@btn.co.id. Website: http://www.btn.co.id.



Sumber: https://www.google.com/maps/place

Gambar 1.1. Peta Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

1.6. Jadwal Magang

Pelaksanaan magang dilakukan akhir bulan Mei selama 1 (satu) bulan atau 4 (empat) minggu, dimulai pada tanggal 30 Mei – 30 Juni 2016. Kegiatan magang hanya masuk 5 hari dalam 1 (satu) minggu yaitu Senin - Jumat dengan perkiraan waktu selama 9 jam/hari.

Tabel 1.1. Rincian dan Jadwal Pelaksanaan Magang

KEGIATAN	MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Membuat ToR																				
Pengajuan ToR																				
Magang																				
Ujian TA																				
Ujian Kompetensi																				

Berdasarkan dari jadwal pelaksanaan magang di atas ada beberapa hambatan, maka terdapat jadwal realisasi sebagai berikut:

Tabel 1.2. Realisasi Jadwal Pelaksanaan Magang

KEGIATAN	MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Membuat ToR																
Pengajuan ToR																
Magang																
Ujian TA																
Ujian Kompetensi																

Realisasi:

Pelaksanaan magang tidak bergeser sesuai dengan target jadwal pelaksanaan magang. Dari tabel realisasi di atas dapat dilihat bahwa terdapat pergesereran dalam pembuatan ToR mundur selama 2 bulan yang awalnya bulan Maret menjadi bulan Juni, hambatannya karena waktu pembuatan ToR berbenturan dengan kegiatan perkuliahan serta pelaksanaan Ujian Akhir Semester sehingga tidak terlalu efektif untuk membuat ToR. Selain itu juga bergesernya pengajuan ToR dikarenakan telah dilakukannya kegiatan magang sehingga hambatan tersebut berdampak kepada mundurnya ujian Tugas Akhir dan ujian Kompetensi.

1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai ruang lingkup kegiatan selama magang sebagai berikut:

1. Judul Magang

   Berdasarka ide yang telah didukung oleh penguasaan teori dan hasil pengamatan selama magang.

2. Dasar Pemikiran Magang

   Menguraikan pokok pemikiran alasan memilih suatu hasil teori yang akan dianalisis.

3. Tujuan Magang

   Penjelasan mengenai pengetahuan serta keterampilan yang ingin dicapai selama kegiatan magang.

4. Target Magang

   Penjelasan mengenai pengetahuan dan keterampilan yang telah diperoleh selama kegiatan magang.

5. Bidang Magang

   Memilih bidang magang *customer service* karena sesuai dengan obyek yang akan dianalisis.

6. Jadwal Magang

   Penjelasan secara rinci mengenai waktu pelaksanaan kegiatan magang.

7. Daftar Pustaka

   Memuat berbagai sumber yang telah digunakan sebagai bahan referensi penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai pemecahan masalah atas obyek yang dianalisis selama kegiatan magang.

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF

Bab ini menjelaskan mengenai uraian atas jawaban dari tujuan yang telah dibuat sehingga dapat diimplementasikan kembali setelah berakhirnya kegiatan magang.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penjabaran sebelumnya berdasarkan rumusan permasalahan yang telah disusun. Serta memberikan saran-saran yang dapat membangun untuk kelancaran kegiatan usaha pada tempat magang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian akhir yang memuat mengenai sumber yang menjadi referensi dalam penyusunan laporan Tugas Akhir.

LAMPIRAN

Lampiran memuat dokumen atau bahan penunjang yang dibutuhkan dalam penulisan laporan Tugas Akhir.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Mengenal Bank Syariah

2.1.1. Pengertian Bank

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai *banknote*. Kata bank berasal dari bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang (Jimmy Hasoloan, 2014:37). Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan halaman 4 Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat (1), pengertian bank adalah:

> "*badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak*".

Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan tabungan, giro dan deposito biasanya sambil diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah sebagai motivasi/daya tarik bagi masyarakat. Kegiatan menyalurkan dana berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat, sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut.

Salah satu fungsi bank adalah sebagai *financial intermediation* yang merupakan suatu aktivitas penting dalam perekonomian, karena menimbulkan aliran dana dari pihak yang tidak produktif kepada pihak yang produktif dalam mengelola dana. Selanjutnya, hal ini akan membantu mendorong perekonomian menjadi lebih efisien dan dinamis.

Bank Indonesia (2006:5), mengkategorikan fungsi bank sebagai perantara keuangan (*financial intermediaries)* ini ke dalam tiga hal. Pertama, sebagai lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Kedua, sebagai lembaga yang menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk kredit, dan yang ketiga, melancarkan transaksi perdagangan dan peredaran uang.

2.1.2. Pengertian Bank Syariah

Bank Islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan bunga. Bank Islam atau biasa disebut dengan Bank Tanpa Bunga adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah halaman 3 Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat (7), bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan **Prinsip Syariah** dan menurut jenisnya terdiri atas:

1. Bank Umum Syariah (BUS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
2. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

3. Unit Usaha Syariah (UUS) adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah halaman 3 Bab 1 Ketentuan Umum pasal 1 ayat (12), pengertian **Prinsip Syariah** adalah:

> "*prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah*".

2.1.3. Karakteristik Bank Syariah

Bank syariah mempunyai azas utama antara lain: azas kemitraan, keadilan, transparasi, dan universal. Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam dengan karakteristik sebagai berikut: (Ikatan Akuntasi Indonesia, 2002:1-2).

1. Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya,
2. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*time-value of money*),
3. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas,
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif,
5. Tidak diperkenankan melakukan dua harga untuk satu barang, dan
6. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad.

Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil yang tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman, karena di dalam ajaran Islam bunga itu diharamkan. Hal tersebut berbeda dengan bank konvensional,

bank syariah tidak membedakan antara sektor moneter dan sektor riil sehingga dalam kegiatan usahanya dapat melakukan transaksi-transaksi sektor riil, seperti jual beli dan sewa menyewa.

Tabel 2.1. Perbedaan Bunga dengan Bagi Hasil

BUNGA	BAGI HASIL
1. Dihitung dari pokok (uang yang dijaminkan)	1. Dihitung dari keuntungan
2. Berubah sesuai kondisi (bunga) pasar	2. Nisbah tetap sesuai akad
3. Nominal tetap sesuai suku bunga	3. Nominal berubah sesuai kondisi usaha
4. Diragukan	4. Tidak ada keraguan

2.1.4. Peranan dan Fungsi Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang menjalankan fungsi intermediasinya berdasarkan prinsip-prinsip syariat Islam. Peran dan fungsi bank syariah, diantara lain:

1. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk tabungan *mudharabah*, dan giro *wadiah*, serta menyalurkannya kepada sektor riil yang membutuhkan.
2. Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah. Seperti *al-murabahah* (pembiayaan jual beli barang), *al-mudharabah* (pembiayaan bagi hasil), *al-musyarakah* (pembiayaan penyertaan modal), dan *al-ijarah* (sewa menyewa).

3. Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewaan seperti garansi, L/C (Letter of Credit).
4. Memberikan jasa sosial seperti pinjaman kebajikan (*qardul hasan*), zakat, dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran Islam.

2.2. Implementasi

2.2.1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan rencana yang telah disusun dengan cermat dan rinci. Implementasi ini tidak hanya aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan serius serta mengacu pada norma-norma tertentu sehingga dapat mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, pelaksanaan tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya yaitu petugas layanan sebagai penyampaian informasi kepada nasabah atas implementasi tersebut. Sedangkan menurut Nurdin Usman dalam bukunya Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum (2002:70), memberikan pengertian bahwa implementasi adalah

> "*bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan*".

2.3. Standar Layanan

Peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik halaman 20 Bab 5 Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 20 ayat (1) mewajibkan seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Hal

ini dikuatkan dengan disahkannya Peraturan Menteri PANRB (Pendayahgunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) Nomor 36 Tahun 2012 pasal 4 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 20 ayat (1) tentang Pelayanan Publik.

2.3.1. Pengertian Standar Layanan

Standar layanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

2.3.2. Standar Layanan Perbankan

Standar layanan perbankan yang harus dipenuhi oleh pegawai bank meliputi (Ikatan Bankir Indonesia, 2013:190-194):

1. Penampilan diri

   Dalam pelayanan prima (*service excellent*) diperlukan suatu standar penampilan bagi petugas maupun perusahaan. Standar dapat diartikan sebagai suatu ukuran yang disepakati, sedangkan penampilan (*performance*) dari diri seseorang merupakan cerminan perusahaan yang dapat dilihat dan dirasakan pihak lain.

   Penampilan prima yang harus ditampilkan oleh pegawai bank, antara lain:

   a. Wajar, yaitu: bersikap ramah, bertindak wajar atau tidak dibuat-buat, disertai dengan intonasi suara yang baik.

b. Berpakaian harus selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan *make-up* yang berlebihan.
c. Selalu memberikan sambutan berupa senyum dan mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.
d. Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan layanan yang optimal kepada nasabah.
e. Bersikap dan berperilaku yang baik, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap namun tidak *over acting* didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel.
f. Mendengarkan nasabah dengan baik dan sopan santun dalam melayani. Hal tersebut diharapkan dapat membuat nasabah merasa dihargai/dihormati oleh karyawan bank.
g. Memberikan perhatian dalam menghadapi nasabah, sehingga nasabah merasa memperoleh perhatian serius.
h. Suka membantu nasabah sejalan dengan ketentuan, diharapkan akan menumbuhkan kenyamanan sehingga nasabah merasa ringan dalam proses penyelesaian masalah yang dihadapinya.
i. Serta dapat meningkatkan kedisiplinan bagi para karyawan dalam menjalankan setiap tugasnya.

2. Kebersihan dan Kerapihan Ruang Kerja

   Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapih dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan bagi nasabah. Upaya penataan ruang perlu dilakukan karena berkaitan dengan pihak internal dan eksternal sehingga dapat mencapai kondisi yang memuaskan kedua belah pihak.

3. Pengetahuan Produk dan Jasa Perbankan

   Pengetahuan atas produk dan jasa perbankan harus dikuasai secara penuh, minimal sesuai dengan *job desk* dan fungsi jabatan yang diemban sebagai pelayan nasabah perbankan. Sebagai contoh, seorang *customer service* setidaknya menguasai pengetahuan perihal produk *funding*, seperti tabungan, giro, pinjaman, *e-banking*, dan sebagainya.

4. Standar Berkomunikasi dengan Nasabah

   Komunikasi yang baik kepada nasabah dapat membangun kesan positif dari nasabah terhadap bank. Hal tersebut mampu menciptakan keuntungan bagi kelangsungan usaha bank tersebut. Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan dengan baik kepada nasabah sesuai Peraturan Bank Indonesia (PBI) adalah terkait aspek perlindungan kepada nasabah yang berhubungan dengan transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah dalam rangka menghindarkan bank dari risiko reputasi.

5. Standar Penanganan Keluhan Nasabah

   Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diguga karena kesalahan atau kelalaian bank. Oleh karena itu, mengatasi keluhan nasabah harus ditindaklanjuti dengan cepat dan dicarikan jalan keluar yang efektif. Hal ini berguna untuk mencegah timbulnya masalah yang jauh lebih besar dan pada akhirnya akan menyebabkan perusahaan kehilangan nasabah.

2.4. *Handling Complaint*

Pengertian *handling complaint* adalah pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaiakan keluhan yang disampaikan atas ketidakpuasan nasabah. Oleh karena itu mengatasi keluhan nasabah haruslah dilakukan dengan cara yang positif sehingga ketika terjadi keluhan, kemungkinan yang dirasakan oleh penyampaiannya tidak menimbulkan ketidakpuasan kembali karena tindak lanjut atas penanganan keluhan yang tidak memuaskan sehingga mendorong situasi yang semakin mengecewakan (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:128-129).

2.4.1. Pengertian Keluhan

Pengertian keluhan adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi nasabah. Keluhan nasabah pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, setres, frustasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntunan, ganti rugi, dan sejenisnya.

Keluhan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:136).

Sedangkan menurut Daryanto dan Ismanto Setyabudi dalam bukunya Konsumen dan Pelayanan Prima (2014:32), memberikan pengertian keluhan adalah

> "*pengaduan/penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan dan kemarahan atas jasa layanan/produk*".

2.4.2. Kategori Keluhan

Menurut Endar Sugiarto dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah (1999:200-201), keluhan nasabah dapat dikategorikan/dikelompokkan menjadi empat, yaitu:

1. *Mechanical complaint* (keluhan mekanikal)

   Keluhan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan tidak dapat berfungsinya peralatan atau produk yang dibeli/disampaikan kepada nasabah tersebut.

2. *Attitudinal complaint* (keluhan akibat sikap karyawan perusahaan)

   Keluhan nasabah yang muncul akibat sikap atau perilaku karyawan atau petugas pelayanan yang tidak peduli pada saat melayani nasabah.

3. *Service related complaint* (keluhan berkaitan dengan pelayanan)

   Keluhan yang muncul terkait dengan pelayanan itu sendiri. Misalnya antrian *customer service* yang terlalu lama dan panjang sehingga merugikan waktu nasabah.

4. *Unusual complaint* (keluhan yang aneh)

   Keluhan nasabah yang tidak berhubungan dengan pelayanan atau produk bank. Misalnya nasabah menghubungi *call center* suatu bank untuk menceritakan beban hidupnya atau curhat.

2.4.3. Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2005 tentang "Penyelesaian Pengaduan Nasabah" setiap pengaduan (*complaint*) dari nasabah harus ditindaklanjuti untuk dicarikan jalan keluar yang terbaik. Terdapat 3 hal yang menjadi pertimbangan Bank Indonesia, yaitu:

1. Bahwa penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah yang berhubungan dengan bank.
2. Bahwa pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.
3. Oleh karena itu dipandang perlu untuk mengatur penyelesaian pengaduan nasabah dalam suatu Peraturan Bank Indonesia (PBI).

Bank diberikan waktu 2 hari kerja untuk memberikan tanggapan atas pengaduan nasabah secara lisan, jika waktu yang telah ditentukan bank belum memberikan tanggapan maka diwajibkan bagi bank untuk memberikan respon pendahuluan dalam bentuk surat tertulis kepada nasabah. Isi dari surat tersebut memberitahukan nasabah bahwa pengaduan nasabah sudah diterima dan sedang dalam penanganan bank. Secara keseluruhan bank wajib menyelesaiakan

pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerima pengaduan tertulis. Bank dapat memperpanjang waktu penyelesaian selama 20 hari kerja atas keluhan nasabah apabila diperlukan dan perpanjangan tersebut harus disampaikan kepada nasabah.

Jumlah pengaduan nasabah tiap bulannya menjadi salah satu indikator Bank Indonesia untuk melihat *performance* sebuah bank. Setiap 3 bulan sekali (triwulan) secara rutin Bank Indonesia meminta laporan jumlah pengaduan nasabah kepada tiap-tiap bank. Oleh karena itu, sangat penting bagi bank untuk bisa meminimalisasi jumlah pengaduan nasabah.

2.5. *Customer Service*

Customer service merupakan suatu bagian unit yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk bank.

2.5.1. Pengertian *Customer Service*

Customer service adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan berdasarkan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Menurut Kasmir (2004:201), pengertian *customer service* adalah:

> "*setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah*".

Customer service memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan. Tugas utama seorang *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

2.5.2. Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Selain memiliki fungsi, seorang *customer service* yang berada di garis depan (*front office*) juga memiliki tugas. Tugas ini adalah penerapan dari fungsi-fungsi yang telah disebutkan di atas. Berikut ini tugas seorang *customer service* sebuah bank:

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening,
2. Pelayanan informasi,
3. Pelayanan keluhan,
4. Pelayanan administrasi,
5. Pekerjaan administratif,
6. Pelayanan solusi.

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *customer service* bertanggungjawab penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan terhadap hasil kerja petugas tersebut. Berikut ini tanggung jawab petugas *customer service* dalam sebuah bank:

1. Pengenalan nasabah,
2. Pelayanan nasabah,

3. Kerahasiaan bank dan nasabah,
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja,
5. Keamanan alat-alat identitas *customer service*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci,
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang,
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

2.5.3. Fungsi *Customer Service*

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berikut ini adalah fungsi-fungsi *customer service* yang dapat diterapkan dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, yaitu:

1. *Front Line Officer* (garis depan),
2. *Liasson Officer* (perantara antara bank dengan nasabah),
3. Pusat Informasi,
4. *Sales* (penjual),
5. *Servicing* (pelayanan),
6. *Financial Advisor*/Konsultan,
7. *Maintenance Customer* (pembinaan nasabah),
8. Penanganan Masalah.

2.5.4. Wewenang *Customer Service*

Wewenang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik. Adapun wewenang petugas *customer service* adalah sebagai berikut:

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian (contoh: surat kuasa, *auto debet*, *standing instruction*, dll),
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank,
3. Melakukan verifikasi tanda tangan customer,
4. Melakukan penolakan permintaan buku *bilyet giro* dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan,
5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank,
6. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1. Data Umum

3.1.1. Profil Singkat Bank BTN Kantor Cabang Syariah

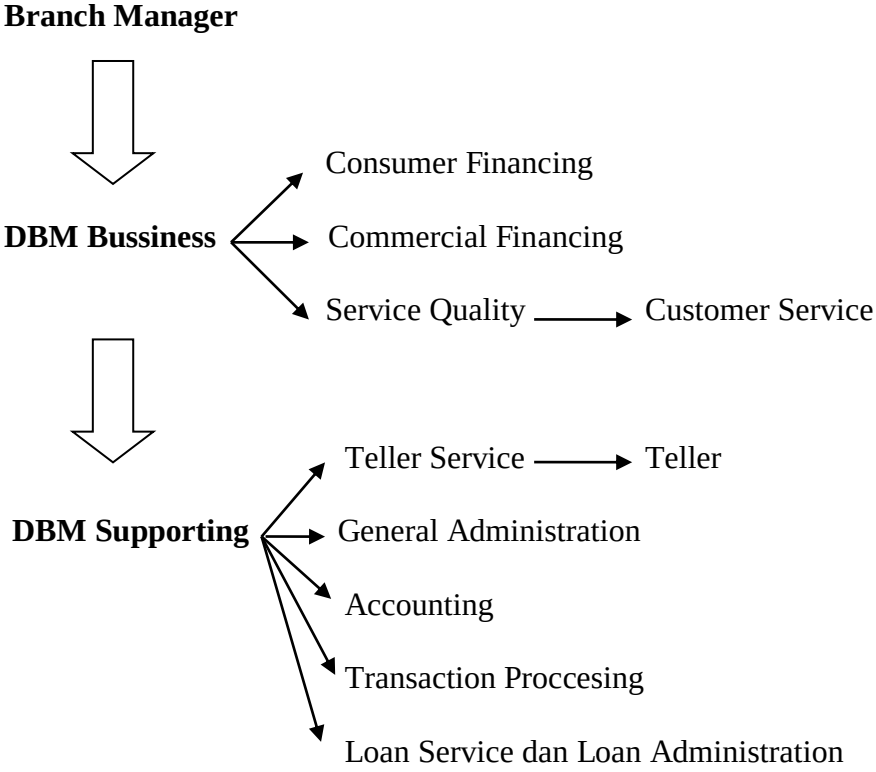
Bank BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari Bank BTN Konvensional yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Selanjutnya Kantor Cabang Syariah Yogyakarta adalah cabang keempat yang didirikan pada tanggal 4 April 2005, berlokasi di Jalan Faridan M Noto No. 10, Kotabaru, Gondokusuman, Yogyakarta.

Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Bank BTN Syariah adalah suatu bagian unit dari Bank BTN Konvensional yang merupakan bank BUMN, menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkannya kembali ke sektor riil melalui berbagai produk pembiayaan KPR, Multimanfaat, Investasi, dan Modal Kerja. Sesuai dengan mottonya: **"Maju dan Sejahtera Bersama"**, maka Bank BTN Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbalan bagi hasil antara nasabah dengan bank.

3.1.2. Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta memiliki 35 karyawan (per Agustus 2016), karyawan tersebut dibagi menjadi 7 bagian unit sesuai dengan tugasnya masing-masing, yaitu:



Gambar 3.1. Pola Struktur Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta

Keterangan:

1. *Branch Manager* adalah kepala cabang yang menjadi pemimpin tertinggi di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.
2. DBM *Consumer* adalah manager yang membawahi tiap bagian atau seksi yang berhubungan langsung dengan nasabah, seperti *Customer Service* dan *Teller*.

3. DBM *Supporting* bertugas membawahi *Loan Administration*, *Accounting*, dan *Transfer Processing*.
4. DBM *Commercial* adalah manager Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yang bertugas mempromosikan produk-produk Bank BTN Syariah kepada masyarakat umum dengan strategi pemasaran tertentu.
5. *General Administration* bertugas mengatur segala macam bentuk operasional kantor secara umum atau keseluruhan, seperti anggaran yang dibutuhkan serta pengadaan barang-barang agar dapat memperlancar kinerja para karyawan.
6. *Accounting* bertugas untuk membuat laporan keuangan setiap harinya secara berkala dan mengatur jalannya operasional ATM yang dimiliki oleh Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.
7. *Transaction Proccesing* bertugas:
    a. Melakukan proses administrasi nasabah giro,
    b. Melakukan proses transaksi pembayaran angsuran kredit,
    c. Melakukan proses angsuran *maintenance* KPR, non KPR dan kredit umum,
    d. Melakukan blokir saldo rekening,
    e. Memproses kiriman uang,
    f. Memproses inkaso rupiah,
    g. Proses transaksi klaim ATM link, ATM bersama dan ATM lainnya yang bekerjasama dengan Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta,
    h. Memproses transaksi RTGS.

8. *Loan Service* bertugas melayani nasabah dalam bidang perkreditan rumah dari produk Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.
9. *Loan Administration* bertugas menangani perjanjian kredit antara Bank dan debitur dihadapan notaris, serta mengelola dokumen pokok, diantaranya Akta Jual Beli, Sertifikat, Pengakuan Hutang, dsb.
10. *Teller* bertugas:
    a. Memproses transaksi setoran tunai tabungan, giro dan deposito,
    b. Memastikan kesesuaian jumlah setoran dengan uang yang diterima dari nasabah,
    c. Memastikan keaslian uang yang diterima dari nasabah,
    d. Memastikan kesesuaian transaksi yang dilaksanakan dengan validasi setoran.
11. *Customer service* bertugas:
    a. Memproses pembukaan dan penutupan rekening nasabah,
    b. Memberikan pelayanan informasi kepada nasabah,
    c. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah,
    d. Menyiapkan kelengkapan administratif nasabah,
    e. Mampu menyelesaiakan keluhan nasabah.

Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta tidak memiliki target DPK (tabungan, giro, dan deposito) untuk bagian *customer service*. Jadi, petugas *customer service* hanya difokuskan pada layanan bank.

Berikut ini adalah penjabaran dari fungsi-fungsi *customer service* yang diterapkan dalam kesehariannya sebagai karyawan bank, yaitu:

1. *Front Line Officer* (garis depan)

   Keberadaan *customer service* berada di bagian depan suatu bank, maka *customer service* menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh suatu bank.

2. *Liasson Officer* (perantara antara bank dengan nasabah)

   Customer service adalah petugas yang menjadi sebuah perantara antara bank dengan nasabah. Orang pertama yang dihubungi oleh nasabah sewaktu datang ke bank adalah petugas *customer service*, baik meminta informasi maupun melaksanakan transaksi.

3. Pusat Informasi

   Customer service dituntut mempunyai pengetahuan dan wawasan yang cukup baik mengenai industri perbankan dikarenakan menjadi salah satu personil yang akan dihubungi pertama oleh nasabah untuk menjadi narasumber mengenai info produk dan jasa bank.

4. *Sales* (penjual)

   Customer service dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada di bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito, kredit serta mengetahui keluhan nasabah.

5. *Servicing* (pelayanan)

   Sesuai dengan fungsinya *customer service*, atas nama bank penerima dan menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan mengerjakan kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksinya dapat diselesaikan.

6. *Financial Advisor*/Konsultan

   Dalam melayani nasabah tidak jarang petugas *customer service* dengan bekal pengetahuan dan wawasan yang baik sehubungan dengan permasalahan pengelolaan keuangan nasabah.

7. *Maintenance Customer* (pembinaan nasabah)

   Seorang petugas *customer service* adalah *account assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit.

8. Penanganan Masalah

   Seorang petugas *customer service* adalah orang pertama yang akan dihubungi oleh nasabah jika terdapat suatu keluhan akibat ketidaknyamanan, ketidakcocokan, dan sebagainya. Dalam hal ini seorang *customer service* dituntut tidak hanya dapat menangani keluhan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai "*troubleshooter*".

3.2. Data Khusus

3.2.1. Standar Layanan *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

Petugas *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta dalam memberikan pelayanan memang sudah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), namun tetap saja ada nasabah yang kurang puas dan merasa kecewa sehingga petugas *customer service* tidak bisa menghindari dari yang namanya keluhan.

Keluhan dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena petugas tidak professional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari petugas atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas, dan lain sebagainya.

Nasabah yang tidak puas dan kecewa, tidak semuanya akan melakukan protes keluhan. Hal tersebut terbukti dari data keluhan di semester 1-2016 yang menunjukkan sedikit keluhan terhadap layanan di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, sebagai berikut:

Tabel 3.1. Data Keluhan Nasabah Semester 1-2016

BULAN	KATEGORI	FREKUENSI
Januari	ATM terdebet Kamis, 28/01/2016	Terdapat 1 kali keluhan atas transaksi tarik tunai di ATM, saldonya berkurang namun uang tidak keluar.
Februari	Gagal transfer Rabu, 24/02/2016	Terdapat 1 kali keluhan atas transaksi transfer ke rekening bank lain, saldonya berkurang namun transaksi transfer gagal.

Maret	Gagal transfer Rabu, 30/03/2016	Terdapat 1 kali keluhan atas transaksi ke rekening bank lain, saldonya berkurang namun transaksi transfer gagal.
April	a. ATM terdebet 1) Selasa, 19/04/2016 2) Rabu, 20/04/2016 3) Minggu, 24/04/2016 b. Gagal transfer 1) Selasa, 05/04/2016	a. Terdapat 3 kali keluhan atas transaksi tarik tunai di ATM, saldonya berkurang namun uang tidak keluar. b. Terdapat 1 kali keluhan atas transaksi transfer ke rekening bank lain, saldonya berkurang namun transaksi transfer gagal.
Mei	a. ATM terdebet 1) Selasa, 03/05/2016 2) Senin, 07/05/2016 b. Gagal transfer 1) Senin, 02/05/2016 2) Senin, 09/05/2016 3) Senin, 16/05/2016	a. Terdapat 2 kali keluhan atas transaksi tarik tunai di ATM, saldonya berkurang namun uang tidak keluar. b. Terdapat 3 kali keluhan atas transaksi transfer ke rekening bank lain, saldonya berkurang namun transaksi transfer gagal.
Juni	ATM terdebet 1) Jumat, 03/06/2016 2) Rabu, 08/06/2016	Terdapat 2 kali keluhan atas transaksi tarik tunai di ATM, saldonya berkurang namun uang tidak keluar.

Sumber: Arsip Laporan Pengaduan Nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syariah.

Keluhan yang banyak diungkapkan adalah mengenai kegagalan sistem seperti transaksi tarik tunai yang saldonya berkurang namun uang tidak keluar dari ATM, transaksi transfer ke rekening bank lain yang saldonya berkurang namun transaksi transfer gagal.

Keluhan yang terkait dengan kegagalan sistem, biasanya membutuhkan waktu penanganan antara 3 hingga 14 hari kerja terhitung sejak nasabah mengadukan masalahanya karena *customer service* harus berkoordinasi dengan kantor cabang setempat.

Keluhan terkait pelayanan dari petugas *customer service* dan sarana yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta hampir tidak ada. Hal ini diketahui dari tidak adanya kritik maupun saran yang dimasukkan ke dalam kotak ktitik dan saran yang sudah tersedia di bank. Namun bukan berarti karena pelayanan sudah baik, keluhan nasabah selain dari hal pelayanan menjadi diabaikan. Justru pelayanan yang baik adalah karena petugas juga mampu menangani keluhan apapun dari nabahnya secara cepat dan tepat sesuai SOP.

Pelayanan terhadap nasabah sangatlah bergantung pada petugas atau karyawan bank yang melayaninya. Agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman serta ada pada standarnya maka diperlukan adanya SOP. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu yang telah ditetapkan oleh suatu bank.

Menurut Peraturan Menteri PANRB (Pendayahgunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) Nomor 35 tahun 2012 pada lampiran Bab 1 Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan, pengertian SOP adalah:

> *"serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan".*

Menurut Ir. M. Budiharjo (2014:7) SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena itu prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis.

SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur standar operasional yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan sesuai standar secara efektif dan efisien, konsisten, dan sistematis (Tambunan M. Rudi, 2008:79).

Salah satu SOP yang perlu dibuat oleh sebuah organisasi atau perusahaan adalah SOP *Customer Service*. Bidang kerja yang satu ini merupakan salah satu ujung tombak sebuah perusahaan karena bidang ini berhadapan langsung dengan pelanggan yang merupakan salah satu bagian paling penting yang memungkinkan sebuah perusahaan bisa terus berjalan. Sama seperti jenis SOP lainnya, SOP untuk *customer service* hendaknya tercatat dengan jelas, rinci dan mudah dimengerti.

Adapun fungsi dari SOP diantaranya adalah:

1. Pedoman karyawan dan atau pimpinan mengerjakan suatu tugas,
2. Pedoman pimpinan melakukan pengawasan,
3. Pembanding untuk perubahan yang lebih baik,
4. Dasar hukum yang dapat digunakan untuk kebaikan semua pihak.

Sedangkan manfaat dari SOP diantaranya adalah:

1. SOP memastikan bahwa perusahaan memiliki proses konstan yang memenuhi standar dan semua karyawan mengenal proses tersebut,
2. Dengan adanya SOP, proses akan selalu ditinjau dan diperbaharui berdasarkan dasar yang sudah ada,
3. SOP dapat memberikan suatu perlindungan yang legal untuk perusahaan,
4. SOP dapat mengurangi perbedaan dalam sistem, dimana perbedaan tersebut merupakan kendala dalam efisiensi produksi dan pengontrolan kualitas,
5. SOP dapat membantu dalam pelatihan karyawan baru sebagai sumber referensi bagi pelatih karyawan baru,
6. SOP dapat mempermudah dalam melakukan pelatihan silang, dimana pelatihan silang melatih karyawan dalam melakukan pekerjaan diluar departemen asalnya,
7. SOP dapat membantu dalam melakukan evaluasi terhadap *performance* karyawan dan proses yang dilakukan.

Berikut ini standar layanan *handling complaint* pada unit *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yang mengacu pada SOP, yaitu:

1. Berdiri dan memanggil nomor antrian,
2. Mempersilahkan duduk (dengan gerakan tangan),
3. *Greeting*,
4. Menanyakan nama nasabah,
5. Menawarkan bantuan,

6. Mendengarkan keluhan nasabah dengan perhatian (kontak mata aktif tetapi tidak berlebihan),
7. Menanyakan, mencatat, dan mengulangi secara ringkas identitas nasabah (sekaligus pengisian formulir pengaduan nasabah),
8. Menggali detail permasalahan,
9. Meminta maaf atas masalah yang terjadi,
10. Mengulangi secara ringkas inti keluhan nasabah,
11. Meminta persetujuan nasabah akan inti keluhannya,
12. Menginformasikan bahwa akan dilakukan pengecekan sumber permasalahan saat itu juga,
13. Menginformasikan hasil pengecekan,
14. Menginformasikan akan melakukan *follow up* terhadap permasalahan nasabah,
15. Memeriksa pemahaman nasabah,
16. Mengucapkan terimakasih.

Kendala yang dihadapi oleh *customer service* pada saat menangani keluhan (*handling complaint*) adalah sistem. Kesalahan sistem tidak dapat memastikan bahwa keluhan dapat diselesaikan secara tepat waktu. Selain terdapat kendala pada saat melakukan penerimaan pengaduan keluhan, seorang *customer service* bahkan dihadapkan pada nasabah yang marah-marah, penuh emosi, dan tidak sabaran meminta pertanggungjawaban kepada pihak bank atas ketidakpuasan yang diterima.

Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menghadapi keluhan nasabah, antara lain:

1. Jangan terpancing kemarahan

   Nasabah biasanya marah atau emosi pada saat menyampaikan keluhan terutama apabila keluhannya sering tidak ditindaklanjuti. Oleh karena itu, sebagai petugas pelayanan yang menerima keluhan tidak boleh terpancing kemarahan, namun harus mampu menenangkan nasabah tersebut tanpa harus ikut terbawa emosi.

2. Jangan berjanji palsu

   Petugas pelayanan dalam melayani keluhan tidak boleh memberikan janji-janji yang tidak mungkin untuk dipenuhi atau menjanjikan sesuatu yang berada di luar wewenangnya.

3. Jujur jika tidak mampu

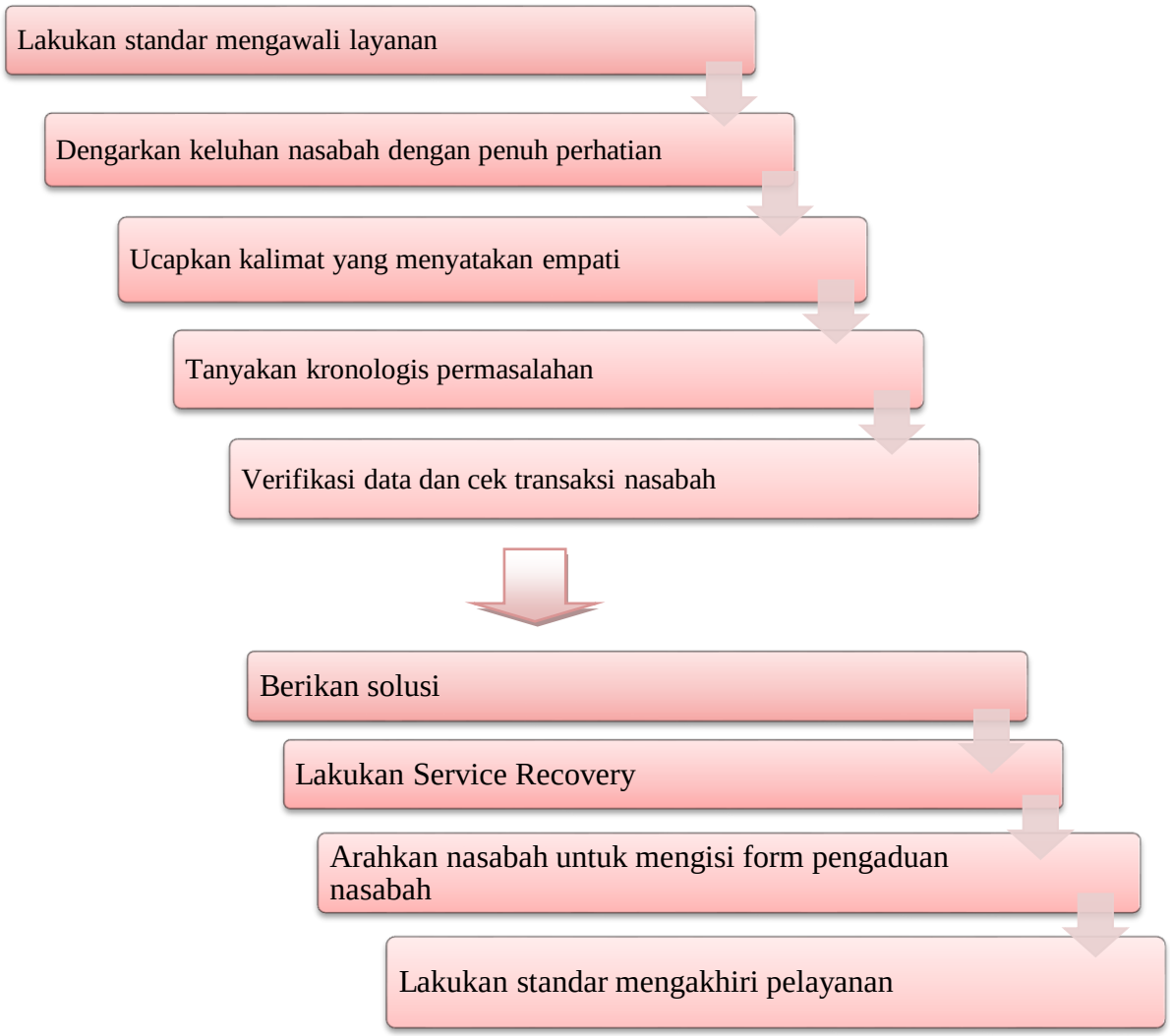
   Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan, sedangkan petugas sudah berupaya secara maksimal, maka petugas harus berani menyampaikan kepada nasabah bahwa penyelesaian masalah tersebut akan dibantu oleh pihak atasan.

4. Sabar

   Petugas pelayanan harus sabar mendengarkan atas segala keluhan yang disampaikan oleh nasabah serta melakukan pendekatan personal secara khusus.

3.2.2. Pelayanan *Handling Complaint* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

Penanganan keluhan nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, telah mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Berikut ini prosedur atau langkah-langkah *customer service* dalam memberikan penanganan keluhan, yaitu:



Gambar 3.2. Prosedur *Handling Complaint* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogykarta.

Prosedur penyelesaian *handling complaint* pada unit *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta adalah:

1. Nasabah mengadukan keluhan kepada *customer service*,
2. *Customer service* menangani, memberikan formulir pengaduan nasabah,
3. Membuatkan memo pengaduan keluhan nasabah,
4. Register laporan pengaduan selama 3 bulan (triwulan),
5. Membuat laporan pengaduan nasabah.

Realisasi prosedur *handling complaint* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta akan dijelaskan dalam bentuk tabel yang berisikan kasus sekaligus penanganan yang sudah berhasil diselesaikan oleh *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta, sebagai berikut:

Tabel 3.2. Realisasi Data Keluhan Nasabah Semester 1-2016

Bulan	Kategori (A/B)	Frekuensi	Realisasi	Status (X) / (√)
Januari	ATM terdebet Kamis, 28/01/2016	Terdapat 1 kali keluhan atas transaksi tarik tunai di ATM, saldonya berkurang namun uang tidak keluar.	Proses penyelesaian pada hari Jumat, 29/01/2016 selama 1 hari.	√
Februari	Gagal transfer Rabu, 24/02/2016	Terdapat 1 kali keluhan atas transaksi transfer ke rekening bank lain, saldonya berkurang namun transaski transfer gagal.	Proses penyelesaian pada hari Jumat, 26/02/2016 selama 2 hari.	√
Maret	Gagal transfer	Terdapat 1 kali keluhan atas transaksi ke rekening	Proses penyelesaian	√

	Rabu, 30/03/2016	bank lain, saldonya berkurang namun transaksi transfer gagal.	pada hari Kamis, 31/03/2016 selama 1 hari.	
April	a. ATM terdebet 1) Selasa, 19/04/2016 2) Rabu, 20/04/2016 3) Minggu, 24/04/2016 b. Gagal transfer Selasa, 05/04/2016	a. Terdapat 3 kali keluhan atas transaksi tarik tunai di ATM, saldonya berkurang namun uang tidak keluar. b. Terdapat 1 kali keluhan atas transaksi transfer ke rekening bank lain, saldonya berkurang namun transaski transfer gagal.	Proses penyelesaian keluhan kategori A yang pertama dan kedua selama 1 hari, keluhan ketiga nasabah mengadukan pada hari Senin, 25/04/2016 dapat diselesaikan pada hari itu juga. Sedangkan pada kategori B selama 1 hari.	√
Mei	a. ATM terdebet 1) Selasa, 03/05/2016 2) Senin, 07/05/2016 b. Gagal transfer	a. Terdapat 2 kali keluhan atas transaksi tarik tunai di ATM, saldonya berkurang namun uang tidak keluar. b. Terdapat 3 kali keluhan atas transaksi	Proses penyelesaian keluhan kategori A yang pertama selama 1 hari. Keluhan kedua pada hari Jumat, 10/05/2016 selama 3 hari.	√ √

	1) Senin, 02/05/2016 2) Senin, 09/05/2016 3) Senin, 16/05/2016	transfer ke rekening bank lain, saldonya berkurang namun transaksi transfer gagal.	Sedangkan keluhan kategori B yang pertama pada hari Selasa, 10/05/2016 selama 8 hari. Keluhan kedua dan ketiga selama 1 hari.	
Juni	ATM terdebet 1) Jumat, 03/06/2016 2) Rabu, 08/06/2016	Terdapat 2 kali keluhan atas transaksi tarik tunai di ATM, saldonya berkurang namun uang tidak keluar.	Proses penyelesaian keluhan yang pertama pada hari Selasa, 07/06/2016 selama 4 hari. Sedangkan keluhan kedua selama 1 hari.	√

Sumber: Arsip Laporan Pengaduan Nasabah Bank BTN Kantor Cabang Syariah.

Dari tabel Realisasi Data keluhan Nasabah Semester 1-2016 dapat disimpulkan bahwa:

1. Selama semester 1-2016 terdapat 14 kali keluhan dengan rata-rata penyelesaian selama 1 hari kerja.
2. Pada bulan Mei keluhan gagal transfer yang pertama, proses penyelesaian selama 8 hari kerja yaitu melebihi batas dari SOP internal yang telah ditetapkan perusahaan maksimal selama 3 hari kerja.
3. Pada bulan Juni keluhan ATM terdebet yang pertama, proses penyelesaian selama 4 hari kerja yaitu melebihi batas dari SOP internal yang telah ditetapkan perusahaan maksimal selama 3 hari kerja.

Penanganan Pengaduan:

1. *Customer service* berdiri disamping meja, memanggil nomor antrian nasabah, menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, meminta nomor antrian nasabah, selanjutnya *customer service* melakukan pendekatan untuk lebih mengenal profil nasabah.
3. Mendengarkan keluhan nasabah, menunjukkan rasa empati terhadap kasus kegagalan sistem tarik tunai atau gagal transfer tersebut.
4. Meminta maaf atas kesalahan sistem bank.
5. *Customer service* mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi ATM dan keterangan yang tertera pada layar ATM.

6. Selanjutnya meminta dokumen pendukung seperti: foto copy identitas nasabah, foto copy kartu ATM dan buku tabungan.
7. Setelah meminta foto copy identitas nasabah, maka *customer service* melakukan pengecekan dalam sistem → cek apakah ada penarikan dana atau transfer yang benar disampaikan nasabah.
8. Lalu *customer service* mengecek sistem → apakah ada gangguan sistem pada saat nasabah melakukan transaksi tarik tunai atau transfer.
9. Selanjunya informasi yang disampaikan nasabah dicatat dan dirangkum oleh *customer service*.
10. Setelah *customer service* mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan antara lain:
    a. Menyampaikan bahwa *customer service* akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi.
    b. Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 3 hari kerja sejak nasabah mengadukan keluhannya.
11. *Customer service* memberikan formulir pengaduan nasabah yang harus diisi oleh nasabah.
12. *Customer service* menawarkan bantuan lain dan melakukan standar mengakhiri pelayanan (mengucapkan maaf dan terimakasih).

Setiap pengaduan harus dicatat dengan baik oleh bank sebagai bukti pengaduan yang terjadi, isi dari bukti tersebut memuat:

1. Nomor registrasi pengaduan,

2. Tanggal penerimaan pengaduan,
3. Nama nasabah,
4. Deskripsi pengaduan.

Dalam penyelesaian semua keluhan dari nasabah pihak Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta melalui perantara petugas *customer service* dapat menyelesaiakan masalah tersebut tidak lebih dari 20 hari kerja. Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7/PBI/2005 tentang "Penyelesaian Pengaduan Nasabah" setiap pengaduan keluhan dari nasabah harus ditindaklanjuti untuk dicarikan jalan keluar yang terbaik. Proses penyelesaian pengaduan di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta telah sesuai peraturan PBI dengan memberikan tanggapan atas pengaduan nasabah dalam waktu 2 hari dan menyelesaikan pengaduan tidak lebih dari 20 hari kerja.

Tahapan penilaian layanan *handling complaint* pada unit *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta yang meliputi 3 aspek adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3. Tahapan Penilaian Layanan *Handling Complaint*

NO.	ASPEK PENILAIAN	RINCIAN
1.	SIKAP	a. Lama menunggu nasabah untuk dilayani (toleransi 1 menit), b. Menyambut nasabah disamping meja dan memanggil nomor antrian, c. Tersenyum saat melayani, mengucapkan salam, dan mempersilahkan nasabah duduk, d. Meminta nomor antrian nasabah, e. Menanyakan nama nasabah, f. Setelah melayani kebutuhan nasabah,

		diakhiri mengucapkan terimakasih dan mengucapkan salam, g. Sikap akhir ikut berdiri setelah nasabah berdiri.
2.	SKILL	a. Mempunyai rasa empati, b. Mengidentifikasi masalah nasabah, c. Mampu memecahkan masalah, d. Memberikan alternatif solusi atas keluhan nasabah.
3.	PENAMPILAN	a. Menampilkan tempat kerja yang rapih, b. Mengenakan tanda pengenal di dada (mudah terbaca), c. Menggunakan seragam (rapi, tidak kusut, tidak bernoda, tidak bau badan), d. Memakai bedak, lipstik, dan jilbab rapi.

Sumber: Arsip Tahap Penilaian *Handling Complaint* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

Dari tabel tahap penilaian *handling complaint* di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aspek Penilaian Sikap

   Customer service dalam hal sikap telah sesuai SOP yang telah ditetapkan perusahaan yaitu *customer service* mampu mengatur waktu lama menunggu nasabah untuk dilayani dengan toleransi waktu 1 menit. Sebelum nasabah datang *customer service* sudah berdiri disamping meja dan memanggil nomor antrian, tidak lupa juga *customer service* tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah,

meminta nomor antrian yang sudah diberikan oleh satpam, lalu *customer service* menanyakan nama nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan diakhiri dengan mengucapkan terimakasih, mengucapkan salam, dan *customer service* pun ikut berdiri setelah nasabah berdiri.

2. Aspek Penilaian *Skill*

   Customer service dalam hal sikap telah sesuai SOP yang telah ditetapkan perusahaan yaitu *customer service* mempunyai rasa empati kepada nasabah, mengidentifikasi masalah nasabah, mampu memecahkan masalah, dan mampu memberikan alternatif solusi atas keluhan yang disampaikan nasabah.

3. Aspek Penilaian Penampilan

   Customer service dalam hal sikap telah sesuai SOP yang telah ditetapkan perusahaan yaitu menampilkan tempat kerja yang slalu rapih dan bersih, mengenakan tanda pengenal di dada yang mudah terbaca oleh nasabah, memakai bedak, lipstik, menggunkan jilbab rapi, menggunakan seragam (rapi, tidak kusut, tidak bernoda, dan tidak bau badan).

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Dalam memberikan layanan *handling complaint* kepada nasabah, petugas *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta telah melakukan sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan. Akan tetapi, terdapat sedikit kekurangan pada saat petugas *customer service* memberikan informasi atas proses penyelesaian keluhan yaitu maksimal 3 hari kerja, realisasinya proses penyelesaian keluhan ada yang diselesaiakan hingga 8 hari kerja. Hal ini tidak sesuai kenyataan dan bertentangan dengan penyampaian atas informasi SOP internal di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta.

Prosedur standar layanan *handling complaint* yang diterapkan di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta sama dengan prosedur *handling complaint* perbankan pada umumnya, yaitu menangani dan mengatasi masalah yang dihadapi oleh nasabah. Prosedur *handling complaint* yang dilakukan *customer service* di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogykarta juga telah terealisasikan dengan baik.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi SOP kepada seluruh karyawan Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta dengan melakukan aktivitas *morning briefing/role play* terkait SOP yang telah ditetapkan perusahaan secara rutin.
2. Meningkatkan sosialisasi kepada nasabah mengenai mekanisme penanganan keluhan.
3. Mempertahankan kualitas penanganan keluhan kepada para nasabah dengan tepat waktu dan sesuai SOP sehingga membuat nasabah merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Al Arif, M. Nur Arianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Cetakan ke-1. Bandung: Alfabeta.

Bank BTN. 2009. Profil BTN Syariah, diperoleh pada 30 Juli 2016 http://www.btn.co.id/id/Syariah/Tentang-Kami/Profil-BTN-Syariah.

Budihardjo, Ir. M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Cetakan ke-1. Jakarta: Raih Asa Sukses.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Cetakan ke-1. Bogor: Ghalia Indonesia.

Hasoloan, Jimmy. 2014. *Ekonomi Moneter*. Cetakan ke-1. Yogyakarta: Deepublish.

Ikatan Akuntansi Indonesia. 2002. *Kerangka Dasar Penyusunan dan Penyajian Laporan Keuangan Bank Syariah*. Jakarta: Dewan Standar Akuntansi Keuangan Ikatan Akuntan Indonesia.

Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank. Jakart*a: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2005. *Pemasaran Bank*. Cetakan ke-2. Jakarta: Kencana Prenada Media.

Muhamad. 2014. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada

Republik Indonesia. 2008. Undang Undang No.21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Jakarta: Sekretariat Negara.

Republik Indonesia. 1998. Undang-Undang No.10 tahun 1998 Tentang Perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara.

Sutopo dan Adi Suryanto. 2001. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Shakuntala, Margaretha. 2011. Standar Operasional Prosedur bagi Petugas Pelayanan Pelanggan, diperoleh pada 18 Agustus 2016 https://availbunda.wordpress.com/2013/02/17/standar-operasionalprosedur bagi-petugas-pelayanan-pelanggan/.

Tambunan, M. Rudi. 2008. *Standard Operating Procedure* (SOP). Jakarta: Maiestas.

Yudi, Galih. 2013. Standar Pelayanan Sudahkah Sesuai dengan Standar, diperoleh pada 30 Juli 2016 https://galihyudhi.wordpress.com/2013/09/18/standar-pelayanan-sudahkah-sesuai-dengan-standar/.

Lampiran 1: Formulir Pembukaan Rekening

BTN Syariah

FORMULIR DATA NASABAH PERORANGAN

SUDAH MEMILIKI REKENING DI BANK BTN? ☐ BELUM ☐ SUDAH, NO.REKENING : |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

TUJUAN PENGISIANDATA NASABAH ☐ PEMBUKAAN REKENING ☐ PERUBAHAN (UP DATE) DATA NO. CIF |_|_|_|_|_|_|_|

DATA PRIBADI

NAMA LENGKAP (sesuai kartu identitas) : _____

NAMA LENGKAP (tanpa singkatan dan gelar) : _____

GELAR SEBELUM NAMA : _____

GELAR SETELAH NAMA : _____

NAMA ALIAS : _____

NAMA WALI (khusus utk nsabah dgn perwalian) : _____

ALAMAT (sesuai kartu identitas) : _____

RT/RW _____ KELURAHAN _____

KECAMATAN _____ KOTA / DATI _____

PROPINSI _____ KODE POS |_|_|_|_|_|

STATUS ALAMAT : ☐ MILIK SENDIRI ☐ KONTRAK ☐ KOS ☐ MILIK ORANG TUA / KEL ☐ MILIK PERUSAHAAN / INSTANSI / DINAS

ALAMAT TINGGAL SAAT INI : _____

RT/RW _____ KELURAHAN _____

KECAMATAN _____ KOTA / DATI _____

PROPINSI _____ KODE POS |_|_|_|_|_|

STATUS ALAMAT : ☐ MILIK SENDIRI ☐ KONTRAK ☐ KOS ☐ MILIK ORANG TUA / KEL ☐ MILIK PERUSAHAAN / INSTANSI / DINAS

LAMA DITEMPATI : _____ TAHUN _____ BULAN

NO. TELEPON (termasuk kode area) : (1). _____ NO. PONSEL : _____

(2). _____ ALAMAT E-MAIL : _____

TEMPAT/TANGGAL LAHIR : _____

KEWARGANEGARAAN : ☐ WNI ☐ WNA, Negara Asal _____ JENIS KELAMIN : ☐ LAKI-LAKI ☐ PEREMPUAN

STATUS PENDUDUK : ☐ PENDUDUK ☐ NON PENDUDUK

TANDA PENGENAL : ☐ KTP ☐ SIM ☐ PASSPORT ☐ KIMS/KITAS ☐ KARTU PELAJAR

NO.: _____ DITERBITKAN DI : _____

BERLAKU HINGGA : ☐☐ / ☐☐ / ☐☐ ATAU ☐ SEUMUR HIDUP

TND. PENGENAL TAMBAHAN : ☐ NPWP ☐ SURAT KETERANGAN DOMISILI ☐ SURAT KETERANGAN KERJA

NO.: _____ DITERBITKAN DI : _____

AGAMA : ☐ ISLAM ☐ KRISTEN ☐ KATOLIK ☐ HINDU ☐ BUDHA ☐ KONGHUCU

☐ LAINNYA _____

STATUS PERKAWINAN : ☐ A. KAWIN ☐ B. BLM KAWIN ☐ C. JANDA ☐ D. DUDA

JUMLAH ANAK/TANGGUNGAN : ☐ ANAK _____ ORANG ☐ TANGGUNGAN _____ ORANG

PENDIDIKAN : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ D I ☐ D II ☐ D III ☐ S 1 ☐ S 2 ☐ S 3

BIDANG AKADEMIK : _____ (APABILA MEMILIKI GELAR KESARJANAAN)

NAMA GADIS IBU KANDUNG : _____

DALAM KEADAAN DARURAT PIHAK YANG DAPAT DIHUBUNGI

NAMA LENGKAP : _____

BTN Syariah

DATA PEKERJAAN

BIDANG USAHA
- ☐ 1. PERTANIAN, PERBURUAN & PERTANIAN
- ☐ 2. PERTAMBANGAN
- ☐ 3. PERINDUSTRIAN
- ☐ 4. LISTRIK,GAS & AIR
- ☐ 5. KONSTRUKSI
- ☐ 6. PERDAGANGAN, RESTORAN & HOTEL
- ☐ 7. PENGANGKUTAN, PERGUDANGAN & KOMUNIKAS
- ☐ 8. JASA-JASA DUNIA USAHA
- ☐ 9. JASA-JASA SOSIAL MASYARAKAT
- ☐ 10. JASA KEUANGAN & PERBAIKAN
- ☐ 11. LAIN-LAIN _____

JENIS PEKERJAAN
- ☐ 1. AKUNTING / KEUANGAN
- ☐ 2. CUSTOMER SERVICE
- ☐ 3. ENGINEERING
- ☐ 4. EKSEKUTIF
- ☐ 5. ADMINISTRASI UMUM
- ☐ 6. KOMPUTER
- ☐ 7. KONSULTAN
- ☐ 8. MARKETING
- ☐ 9. PENDIDIKAN
- ☐ 10. PEMERINTAHAN
- ☐ 11. MILITER
- ☐ 12. PENSIUNAN
- ☐ 13. PELAJAR / MAHASISWA
- ☐ 14. WIRASWASTA
- ☐ 15. PROFESIONAL
- ☐ 16. DOKTER
- ☐ 17. PENGACARA
- ☐ 18. AKUNTAN
- ☐ 19. LAIN-LAIN _____

PANGKAT / JABATAN : _____

NAMA PERUSAHAAN / INSTANSI : _____

ALAMAT PERUSAHAAN / INSTANSI : _____

RT/RW _____ KELURAHAN _____

KECAMATAN _____ KOTA / DATI _____

PROPINSI _____ KODE POS ☐☐☐☐☐

NO. TELEPON (termasuk kode area) : _____ E-MAIL : _____

NO. FACSIMELE (termasuk kode area) : _____ WEBSITE : _____

DATA PENGHASILAN KOTOR PER BULAN

PENGHASILAN PEMOHON ☐ < 1 juta ☐ > 1 juta s/d 5 juta ☐ > 5 juta s/d 10 juta ☐ > 10 juta s/d 25 juta ☐ > 25 juta

PENGHASILAN TAMBAHAN SEBUTKAN ..... ☐ < 1 juta ☐ > 1 juta s/d 5 juta ☐ > 5 juta s/d 10 juta ☐ > 10 juta s/d 25 juta ☐ > 25 juta

PENGGUNAAN DATA NASABAH

1. Saya *SETUJU / TIDAK SETUJU** untuk memberikan hak kepada Bank untuk memberikan dan atau menyebarkan data pribadi saya kepada pihak lain di luar badan Hukum Bank untuk tujuan komersial.
2. Saya telah memahami penjelasan Bank mengenai tujuan dan konsekuensi dan pernberian dan atau penyebarluasan data pribadi saya kepada pihak lain di luar Badan Hukum Bank diatas

** Coret yang tidak perlû*

LEMBAR TANDA TANGAN

Dengan permohonan ini :

1. Data pribadi yang saya berikan dalam Formulir Data Nasabah ini adalah yang sebenar-benarnya.
2. Bank dapat melakukan pemeriksaan terhadap kebenaran data yang saya sampaikan dalam Formulir Data Nasabah ini
3. Bank telah memberikan penjelasan yang cukup mengenai karakteristik produk bank yang saya manfaatkan dan saya telah mengerti serta memahami segala konsekuensi pemanfaatan produk, termasuk manfaat, risiko dan biaya yang melekat pada produk tersebut

TANGGAL: / / /
TANDA TANGAN NASABAH

(1) _____ (2) _____

BTN Syariah

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

AKAD PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN BATARA SYARIAH
BERDASARKAN PRINSIP *WADIAH YAD DHAMANAH*

Yang bertandatangan dibawah ini :

I. Nama : .....
No. KTP/SIM/PASPOR*) : .....
Alamat : .....

dalam hal ini bertindak:

1. Untuk diri sendiri;
2. Selaku ..... sesuai dengan ..... dari dan oleh karenanya bertindak untuk dan atas nama ..... bertempat tinggal/domisili di ..... dan dengan demikian sah mewakili .....*) sebagai Pemilik Dana Titipan (*Muwaddi*), selanjutnya disebut Pemegang Rekening.

II. Nama : .....
Jabatan : ..... Kantor Cabang Syariah .....
PT. Bank Tabungan Negara (Persero) di .....

dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PT. Bank Tabungan Negara (Persero), berkedudukan di Jakarta, bertindak selaku Penerima Dana Titipan (*Mustawda**) selanjutnya disebut Bank.

Bank dan Pemegang Rekening sepakat untuk membuat, mematuhi dan melaksanakan Akad ini dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. Pemegang Rekening dengan ini bermaksud untuk menyimpan dana pada Bank dalam bentuk Tabungan Batara Syariah berdasarkan Prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* dengan nominal setoran awal sebesar Rp.....,- terbilang (.....) yang dapat diambil setiap saat oleh Pemegang Rekening dan dengan ini Bank menyatakan bersedia memanfaatkan, mengelola serta mengadministrasikannya dalam bentuk Rekening Tabungan Batara Syariah pada Bank atas nama Pemegang Rekening tanpa dikenakan biaya apapun.

2. Bahwa dana yang disimpan oleh Pemegang Rekening tersebut dikelola oleh Bank dapat digunakan dan diambil manfaatnya sesuai prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*, yang berarti Bank dapat memanfaatkan dan menyalurkan dana yang disimpan serta menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh Pemegang Rekening sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku, sampai dengan rekening Tabungan Batara Syariah tersebut ditutup dan atau berakhirnya Akad ini yang akan diberitahukan secara tertulis oleh Pemegang Rekening, Bank dapat memberikan bonus atau yang sejenisnya secara sukarela kepada Pemegang Rekening atas Tabungan Batara Syariah sesuai dengan kebijakan Bank.

3. Apabila Pemegang Rekening meninggal dunia, maka yang dapat menarik saldo dan menutup Rekening adalah Ahli Waris.

4. Pemegang Rekening dan Bank sepakat dan mengikatkan diri pada peraturan dan perundang-undangan yang berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip Syariah.

Demikian Akad Tabungan Batara Syariah berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah* ini dibuat secara musyawarah mufakat dan berlaku sejak tanggal ditandatangani.

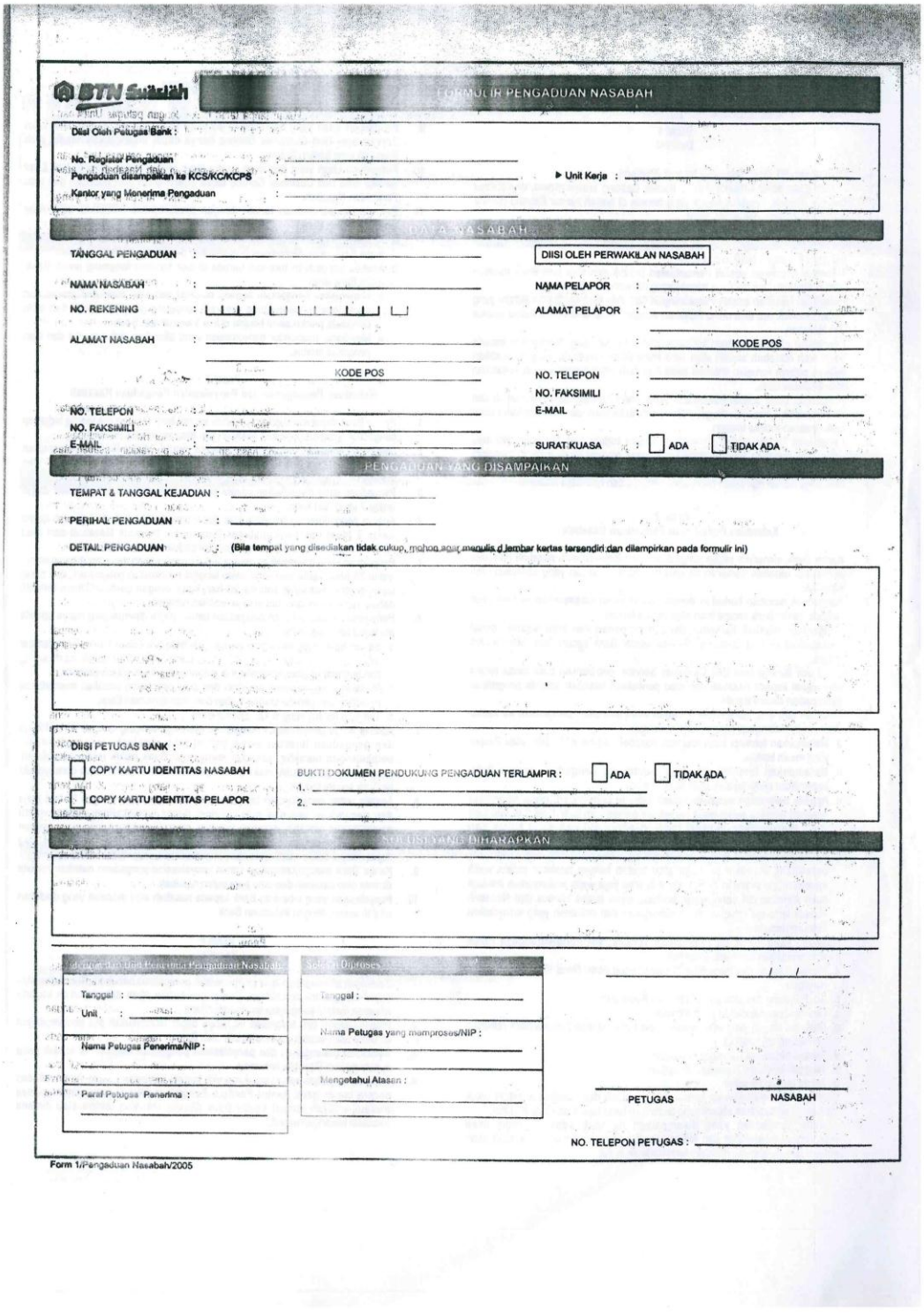
.....

BANK **PEMEGANG REKENING**

(.....) (.....)

*) Coret yang tidak perlu (Perorangan atau Badan Hukum)
Lembar 1 - Untuk Kantor Cabang (KC) Layanan Syariah
Lembar 2 - Nasabah
Lembar 3 - Kantor Cabang Syariah (KCS) Koordinator

Lampiran 2: Formulir Pengaduan Nasabah



BTN Syariah

FORMULIR PENGADUAN NASABAH

Diisi Oleh Petugas Bank :

No. Register Pengaduan
Pengaduan disampaikan ke KCS/KC/KCPS : ▶ Unit Kerja :
Kantor yang Menerima Pengaduan :

DATA NASABAH

TANGGAL PENGADUAN :

DIISI OLEH PERWAKILAN NASABAH

NAMA NASABAH :
NO. REKENING :
ALAMAT NASABAH :
KODE POS
NO. TELEPON :
NO. FAKSIMILI :
E-MAIL :

NAMA PELAPOR :
ALAMAT PELAPOR :
KODE POS
NO. TELEPON :
NO. FAKSIMILI :
E-MAIL :
SURAT KUASA : ☐ ADA ☐ TIDAK ADA

PENGADUAN YANG DISAMPAIKAN

TEMPAT & TANGGAL KEJADIAN :
PERIHAL PENGADUAN :
DETAIL PENGADUAN (Bila tempat yang disediakan tidak cukup, mohon agar menulis di lembar kertas tersendiri dan dilampirkan pada formulir ini)

Diisi PETUGAS BANK :
☐ COPY KARTU IDENTITAS NASABAH
☐ COPY KARTU IDENTITAS PELAPOR

BUKTI DOKUMEN PENDUKUNG PENGADUAN TERLAMPIR : ☐ ADA ☐ TIDAK ADA
1.
2.

SOLUSI YANG DIHARAPKAN

Tanggal :
Unit :
Nama Petugas Penerima/NIP :
Paraf Petugas Penerima :

Tanggal :
Nama Petugas yang memproses/NIP :
Mengetahui Atasan :

/ /
PETUGAS
NASABAH

NO. TELEPON PETUGAS :

Form 1/Pengaduan Nasabah/2005

Lampiran 3: *Checklist* Tahap Layanan *Handling Complaint*

Bank BTN

CHECKLIST TAHAP LAYANAN CUSTOMER SERVICE SYARIAH

3. HANDLING COMPLAIN

Nama Observer :
Tanggal Pengamatan :

	A. ASPEK PENILAIAN SIKAP	Nama CS				
1	Lama menunggu nasabah untuk dilayani (toleransi 1 menit)					
2	Posisi CS ketika menyambut nasabah (berdiri menangkupkan kedua tangan didepan dada)					
3	Sikap CS menyambut nasabah (ramah, antusias, senyum) 1) Perkenalkan diri 2) Tanya nama nasabah diawal layanan / sebut nama nasabah yang sudah dikenal					
4	CS mempersilahkan nasabah duduk					
5	Greeting CS (lengkap sesuai waktu pagi/siang) 1) Tersenyum 2) Salam 3) Ucapkan "Ada yang bisa dibantu" 4) Sapa nasabah: "Pak/Bu" 5) Sebut nama nasabah					
6	Customer intimacy (melakukan pendekatan untuk lebih mengenal profil nasabah) (ex: "Pak/Bu... kerja dimana?","bekerja dibidang apa Pak/Bu..?","Pak/Bu.. sudah berkeluarga?","Putranya umur berapa Pak/Bu..?")					
7	Pandangan CS/ kontak mata • Kontak mata dengan nasabah selama melayani • Pandangan CS ketika berbicara harus selalu ke arah nasabah.					
8	Posisi selama melayani • Duduk tegak tidak bersandar, condong ke arah nasabah dan sikap tangan terbuka (tidak melipat tangan). • Bahasa tubuh antusias					
9	Sikap CS selama melayani (Perhatian focus pada nasabah dan transaksinya, tidak melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah/ berbicara/ telepon dengan orang/ nasabah lain)					
10	*Caring* • Tingkat pemahaman **simpati, empati, kepedulian serta perhatian secara individual** yang diberikan oleh *Customer Service* kepada para nasabahnya dengan tulus. • Contoh bentuk *caring* kepada nasabah : 1) Apakah CS **peduli** dengan keadaan atau masalah yang dihadapi nasabah? 2) Apakah CS sudah **berusaha** untuk membantu nasabah? 3) Apakah CS **memahami** tingkah laku nasabah?					
11	CS menggunakan nama nasabah (minimal 3 x)					
12	Generatif listening (menyimak secara efektif dan memahami pernyataan nasabah dan tidak menyela)					
13	Farewell Greeting (ex: terimakasih atas kedatangannya, ...hati-hati dijalan...)dll					
14	Sikap akhir layanan 1) Berdiri 2) Tersenyum 3) Ucapan terimakasih kepada nasabah 4) Ucapan "ada lagi yang bisa dibantu Pak/Bu..?" 5) Salam 6) Mengucapkan Pak/Bu.. 7) Menggunakan nama nasabah					

	B. ASPEK PENILAIAN SKILL					
15	Empati					
16	Verifikasi data nasabah					
17	Identifikasi masalah (nasabah menyampaikan kronologis permasalahan, kemudian dikonfirmasi ulang o/ petugas untuk identifikasi)					
18	Tindakan pengecekan masalah (cek data transaksi di system)					
19	Pengetahuan CS atas masalah yang terjadi					
20	Penyelesaian masalah					
21	Service recovery yang relevan dan tepat • Memberikan alternative solusi yang berhubungan dengan complain nasabah saat itu					
22	Informasi status channel lain					
23	Mendaftarkan/ menawarkan menggunakan e-banking					
24	Pemakaian sales kit e-banking					
25	Menginformasikan adanya menu transaksi favorit/ daftar tujuan transfer					
	C. ASPEK PENILAIAN PENAMPILAN					
27	Pakaian (rapi, tidak kusut, tidak bernoda, tidak tercium bau badan)					
28	<<Dandanan>> Memakai bedak					
29	Memakai lipstik					
30	Jilbab rapi (Wanita)					
31	Memakai dasi (pria)					
32	Memakai kemeja lengan panjang (pria) dan tidak digulung					
33	Rambut rapi (pria)					
34	Memakai name dada					
35	Name dada terbaca					
36	Meja kerja rapi					
TOTAL NILAI						
NILAI RATA-RATA						

Cara penilaian = setiap aspek yang dilakukan oleh *petugas* diberi tanda 1
Total nilai = jumlah tanda 1
Nilai rata-rata = Seluruh total nilai / jumlah parameter.

Feedback Observer :

Tanda Tangan Observer,

( )

KETENTUAN PENANGANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH BANK BTN

Pasal 1
Definisi

1. Bank adalah PT. Bank Tabungan Negara (Persero).
2. Kantor Bank adalah Kantor Pusat, Kantor Cabang konvensional, dan Kantor Cabang Syariah, termasuk kantor yang berada di bawah Kantor Cabang (Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas).
3. Nasabah adalah Pihak yang menggunakan produk dan jasa Bank, termasuk yang tidak memiliki rekening di Bank namun menggunakan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan (walk in customer).
4. Transaksi Keuangan adalah Pemanfaatan produk dan atau jasa Bank maupun produk dan atau jasa lembaga lainnya yang ditawarkan melalui Bank.
5. Perwakilan Nasabah adalah Perseorangan dan atau lembaga/badan hukum yang bertindak untuk dan atas nama Nasabah dengan berdasarkan surat kuasa khusus dari Nasabah.
6. Pengaduan adalah Ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disampaikan kepada Bank oleh Nasabah sendiri atau oleh Perwakilan Nasabah, yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.
7. Pengaduan Lisan adalah Pengaduan yang langsung disampaikan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah dengan datang sendiri ke Bank atau disampaikan sendiri oleh Nasabah melalui telepon.
8. Pengaduan Tertulis adalah Pengaduan secara tertulis oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang disampaikan dengan mengisi formulir Bank; mengirim surat ke Bank melalui pos, faksimili, e-mail, atau sarana elektronik lainnya.
9. Hari Kerja adalah hari selain hari Sabtu, Minggu, dan hari Libur Nasional.

Pasal 2
Ketentuan Penerimaan Pengaduan Nasabah

1. Kantor Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah berkaitan dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah.
2. Pengaduan nasabah berkaitan dengan kredit dapat disampaikan ke Unit Loan Service kantor Bank secara lisan atau secara tertulis.
3. Pengaduan nasabah berkaitan dengan simpanan dan atau layanan dapat disampaikan ke Unit Customer Service kantor Bank secara lisan atau secara tertulis.
4. Unit Loan Service atau Unit Customer Service memberikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah, apabila pengaduan disampaikan secara tertulis.
5. Nasabah dan atau perwakilan nasabah menyampaikan pengaduan ke kantor Bank, wajib melengkapi pengaduannya dengan:
   a. Melampirkan fotokopi bukti identitas nasabah seperti KTP, SIM, atau Paspor yang masih berlaku.
   b. Melampirkan fotokopi dokumen pendukung pengaduan seperti bukti kepemilikan rekening atau bukti slip transaksi.
   c. Apabila perwakilan nasabah adalah individu perorangan, maka perwakilan nasabah tersebut selain wajib memenuhi persyaratan butir 1 s/d 2 di atas juga wajib melampirkan fotokopi bukti identitas diri dan surat kuasa dari nasabah.
   d. Apabila perwakilan nasabah adalah lembaga atau badan hukum, maka yang berwenang mewakili lembaga atau badan hukum tersebut selain wajib memenuhi persyaratan butir 1 s/d 2 di atas juga wajib melampirkan fotokopi bukti identitas diri yang masih berlaku, surat kuasa khusus dari Nasabah kepada lembaga tersebut, surat penunjukan dan dokumen yang menyatakan kewenangannya.
6. Nasabah yang membuat Pengaduan Tertulis, sekurang-kurangnya harus menginformasikan dan mencantumkan :
   a. Nama Nasabah dan Perwakilan Nasabah yang diberi Surat Kuasa Khusus dari Nasabah
   b. No. Rekening dan atau Jenis Transaksi Keuangan
   c. Deskripsi permasalahan yang diadukan
   d. Deskripsi respon yang telah diberikan oleh pejabat atau petugas Bank terhadap permasalahan tersebut
   e. Tempat terjadinya Transaksi Keuangan
   f. Tanggal terjadinya Transaksi Keuangan
   g. Tanda tangan Nasabah
7. Bank berhak melakukan konfirmasi data nasabah dan meminta nasabah untuk memenuhi persyaratan seperti yang tercantum pada butir 5 dan butir 6 di atas.
8. Apabila pengaduan yang disampaikan nasabah secara tertulis tidak mencantumkan identitas dan alamat akses yang jelas, maka Bank tidak akan memproses pengaduan nasabah tersebut lebih lanjut.
9. Pengaduan Lisan yang dilakukan tanpa tatap muka dengan petugas Unit Loan Service atau Unit Customer Service hanya dapat disampaikan sendiri oleh Nasabah yang bersangkutan.
10. Pengaduan Lisan yang dilakukan secara tatap muka dengan petugas Unit Loan Service atau Unit Customer Service dapat disampaikan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah.
11. Penerimaan pengaduan terkait dengan produk pihak lain/pihak ke-3 yang dipasarkan oleh Bank:
    a. Apabila pengaduan tersebut berada dalam batasan tanggung jawab Bank, maka Bank akan memproses penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.
    b. Apabila pengaduan tersebut berada di luar batasan tanggung jawab Bank, maka Bank akan
       - Meneruskan pengaduan kepada penerbit dan atau pengelola produk dan penyelesaian pengaduan menjadi tanggung jawab penerbit dan atau pengelola produk serta berada di luar kewenangan Bank.
       - Membantu memonitor penyelesaian yang dilakukan oleh penerbit dan atau pengelola produk.

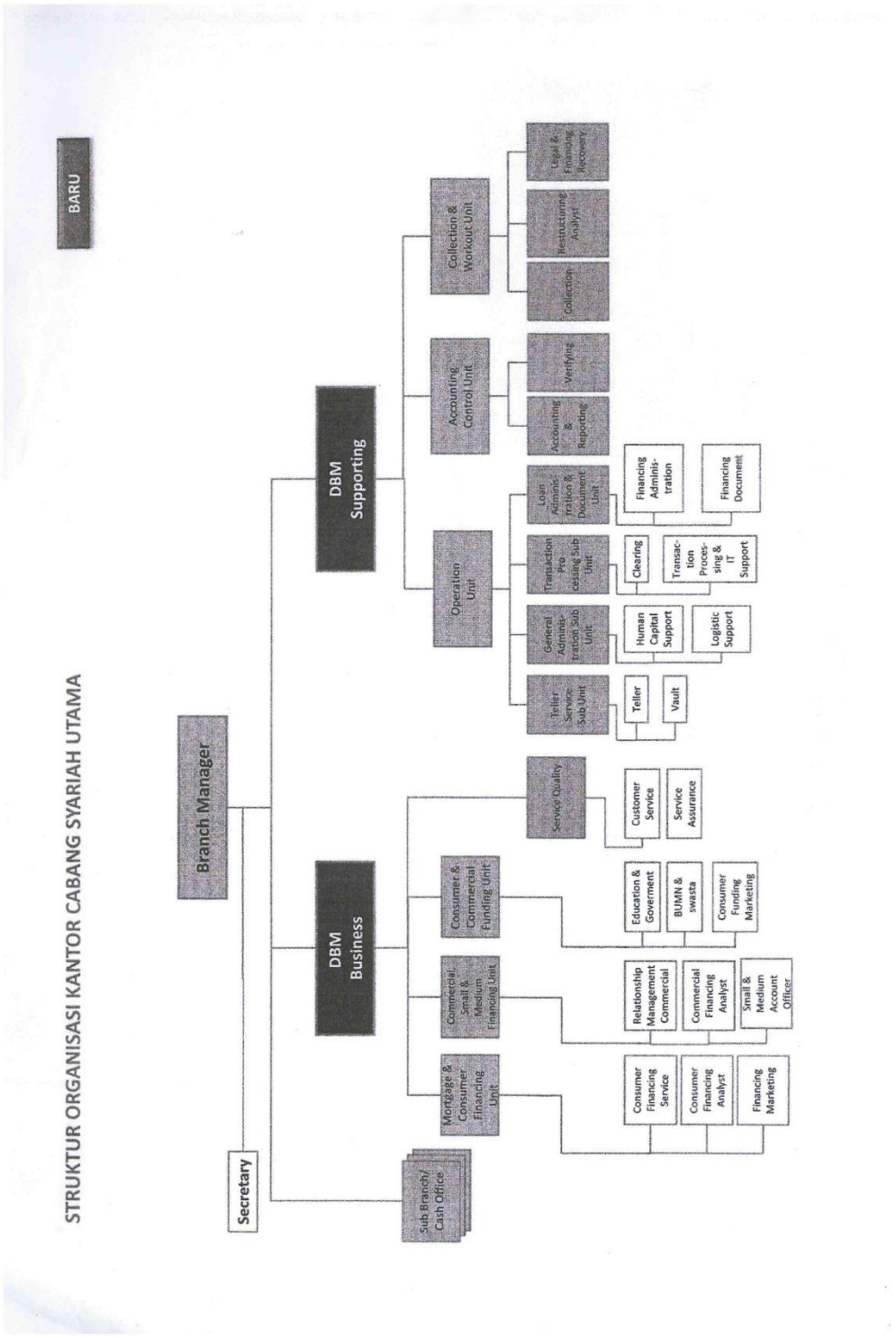
Pasal 3
Ketentuan Penanganan dan Penyelasalan Pengaduan Nasabah

1. Kantor Bank dapat memberikan jawaban secara lisan atau secara tertulis terhadap pengaduan yang disampaikan nasabah dan atau perwakilan nasabah.
2. Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis, kantor Bank menyampaikan jawabannya secara tertulis kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah atas masalah yang diadukan.
3. Pengaduan yang disampaikan secara lisan diselesaikan dan atau dijawab dalam waktu 2 (dua) hari kerja.
4. Apabila pengaduan secara lisan tidak dapat diselesaikan dan atau dijawab dalam waktu 2 (dua) hari kerja, petugas Bank dapat meminta Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.
5. Pengaduan yang disampaikan secara tertulis diselesaikan dan atau dijawab dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan pengaduan, dan dapat diperpanjang maksimal selama 20 hari kerja dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada nasabah dan atau perwakilan nasabah.
6. Penyelesaian atau jawaban pengaduan tertulis dapat diperpanjang hanya apabila menemui kondisi-kondisi :
   a. Kantor Bank yang menerima pengaduan nasabah bukan kantor Bank tempat terjadinya permasalahan yang diadukan, bukan kantor Bank pembuka rekening, dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Bank tersebut.
   b. Masalah yang diadukan nasabah dan atau perwakilan nasabah memerlukan penelitian dan penelusuran terhadap dokumen-dokumen Bank.
   c. Terdapat hal-hal yang di luar kendali Bank.
7. Apabila waktu penyelesaian pengaduan telah diperpanjang dengan 20 hari kerja dan pengaduan tersebut masih belum dapat diselesaikan sampai waktu perpanjangan berakhir, nasabah menyetujui Bank untuk tetap memproses penyelesaian pengaduan, maka persetujuan nasabah tersebut harus disampaikan ke Bank secara tertulis.
8. Apabila waktu penyelesaian pengaduan telah diperpanjang dengan 20 hari kerja dan pengaduan tersebut masih belum dapat diselesaikan sampai waktu perpanjangan berakhir, nasabah menolak memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan, maka Bank hanya dapat menerbitkan surat tentang hasil apapun yang dapat dicapai dalam menyelesaikan pengaduan tersebut, kepada nasabah.
9. Kantor Bank menginformasikan status penyelesaian pengaduan nasabah apabila diminta oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah.
10. Penyelesaian yang diberikan Bank kepada nasabah atas masalah yang diadukan adalah sesuai dengan ketentuan Bank.

Pasal 4
Penutup

1. Ketentuan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah ini setiap waktu dapat mengalami perubahan. Setiap perubahan akan diberitahukan kepada nasabah melalui pengumuman di kantor Bank.
2. Penyimpangan dari ketentuan ini hanya dapat diberlakukan jika penyimpangan tersebut telah disetujui secara tertulis oleh Bank.
3. Ketentuan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah ini tunduk pada hukum negara Republik Indonesia.
4. Bank dan nasabah setuju untuk memilih tempat kediaman hukum yang telah dan secara umum pada Kantor Penitera Pengadilan Negeri yang wewenangnya meliputi wilayah tempat kantor Bank dimana rekening dibuka atau dimana transaksi keuangan terjadi.

Lampiran 4: Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Cabang Syariah Yogyakarta



LAMPIRAN