ABSTRAK

Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta

Oleh : Jabar Zil Ikhram

Nim : 13423053

Perbankan berperan sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk membantu masyarakat dalam mewujudkan perekonomian yang lebih baik. Sebagai mitra masyarakat perbankan diharapkan mampu mewujudkan transaksi yang nyaman dan aman. Indikator pelayanan yang baik pada perbankan diimplementasikan dengan ideal sehingga terciptanya pelayanan publik yang mudah dan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016. Menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah, Perbankan Syariah menyusun strategi manajemen penanganan komplain nasabah secara berdasarkan konsep ekonomi Islam. Penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kualitatif, ini disebabkan data yang akan diperoleh dalam penelitian analisis manajemen penanganan komplain nasabah di perbankan syariah menggunakan teknik wawancara langsung di tempat penelitian dan diharapkan dapat menggambarkan sistematika penanganan komplain nasabah pada perbankan yang kemudian diformulasikan dan dianalisa melalui teori-teori yang relevan dengan masalah yang diangkat. Samplingnya dipilih sesuai purpose (tujuan), adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 4 orang yang sudah direkomendasikan untuk mengadakan interview. Berdasarkan hasil wawancara dari 4 responden, dalam menilai manajemen penanganan komplain nasabah yang diimplementasikan perbankan syariah, Penanganan komplain nasabah telah diatur dengan prosedur penyelesaian berdasarkan konsep kemaslahatan dengan karakteristik commitment (komitmen), fairness (adil), visible (jelas), responsiveness (kecepatan), simple (mudah), accessible (mudah diakses), konfidensial, record (catatan), remedy (memperbaiki), dan sumber daya.

Kata kunci : Penanganan Komplain, Kepercayaan Nasabah, Perbankan Syariah, Perspektif Ekonomi Islam

ABSTRACT

Role of Banking as a financial institution, which serves to assist the community in realizing a better economy. As a banking community partner is expected to realize a comfortable and secure transaction. Good service indicators in the banking system are implemented ideally so that the creation of easy public service and in accordance with Law Number 2 at Year 2009 about Public Service, year 2016. Recognizing the importance of obtaining and maintaining customer trust, Islamic Banking prepares management strategies for handling customer complaints based on the concept Islamic economics. This research is a qualitative descriptive approach, this is because the data will be obtained in the research of management analysis of customer complaint handling in sharia banking using direct interview technique in place of research and expected to describe systematika handling of customer complaint in banking which then formulated and analyzed through theories Relevant to the issues raised. Samplingnya chosen according to purpose (purpose), while the sample in this study as many as 4 people who have been recommended to conduct interviews. Based on the results of interviews from 4 respondents, in assessing the management of customer complaint handling implemented by sharia banking, Customer complaint handling has been arranged with the settlement procedure based on the concept of benefits with commitment, fairness, visible, responsiveness, , Simple, accessible, confidential, record, remedy, and resource.

Keywords: Complaint Handling, Customer Confidence, Sharia Banking, Islamic Economic Perspective