

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi yang begitu pesat dari masa ke masa. Perekonomian Indonesia yang setiap tahunnya terus mengalami perkembangan menuju arah yang lebih baik merupakan salah satu tanda pertumbuhan ekonomi. Selain itu banyak berdirinya lembaga keuangan di Indonesia juga merupakan salah satu tanda pesatnya pertumbuhan ekonomi. Lembaga keuangan yaitu seluruh lembaga yang mempunyai kegiatan pada bidang keuangan serta memiliki tugas untuk menghimpun dana dari masyarakat baik langsung maupun tidak dengan cara penerbitan kertas berharga dan menyalurkan dana kembali kepada masyarakat.¹ Di Indonesia sendiri lembaga keuangan terbagi menjadi lembaga bank dan nonbank. Salah satu lembaga keuangan nonbank adalah lembaga keuangan asuransi atau perasuransian.

Asuransi adalah persetujuan dimana pihak yang menjadi penanggung memberikan janji untuk membayarkan sejumlah premi kepada pihak yang bertanggung sebagai ganti dari kerugian yang dialami pihak yang bertanggung karena akibat dari suatu peristiwa.² Indonesia memiliki dua sistem operasional yang dijalankan pada lembaga asuransi yaitu syariah dan konvensional. Sistem syariah menggunakan bagi hasil pada investasi dananya, sedangkan sistem konvensional menggunakan sistem bunga pada investasi dananya. Terhitung

¹ Rachmadi Usman, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 43.

² Wirjono Prodjodikoro, *Hukum Asuransi Di Indonesia* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2000), 1.

sampai tanggal 31 bulan desember tahun 2019 jumlah lembaga perasuransian yang memiliki perizinan untuk berdiri di Indonesia sebanyak 380 lembaga, terdiri dari 229 lembaga penunjang usaha asuransi dan 151 lembaga asuransi dan reasuransi.³ Berikut data aset industri asuransi periode 2015 sampai 2019:⁴

Tabel 1.1
Jumlah Aset Industri Asuransi Periode 2015 sampai 2019
dalam Satuan Triliun

No.	Keterangan/Description	2015	2016	2017	2018	2019
1.	Asuransi Jiwa/ <i>Life Insurance</i>	378,03	451,03	546,64	555,38	574,59
2.	Asuransi Umum/ <i>Non Life Insurance</i>	124,01	127,19	134,33	149,89	164,64
3.	Reasuransi/ <i>Reinsurance</i>	14,81	16,62	20,13	23,47	27,26
4.	Asuransi sosial/ <i>Social Insurance</i>	226,92	285,34	340,57	388,14	459,08
5.	Asuransi Wajib/ <i>Mandatory Insurance</i>	109,65	122,65	135,30	132,18	131,56
	Jumlah	853,42	1.002,83	1.176,97	1.249,05	1.357,14

Sumber: OJK, Statistik Perasuransian

Berdasarkan data diatas dapat di diketahui bahwa aset industri asuransi dari tahun 2015 terus mengalami peningkatan sampai tahun 2019. Total aset industri asuransi tahun 2019 jika dibandingkan dengan total aset tahun 2018 mengalami peningkatan sebesar Rp 108,09 triliun. Asuransi jiwa selalu menempati posisi pertama sebagai pemilik aset terbesar dari tahun 2015 sampai dengan 2019. Bukti tersebut salah satunya dapat dilihat pada tahun 2019 aset yang dimiliki oleh asuransi jiwa Rp 574,59 triliun, asuransi sosial Rp 459,08

³ Otoritas Jasa Keuangan, "Statistik Perasuransian Indonesia 2019," 1, accessed November 30, 2020, [https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/asuransi/Documents/Pages/Statistik-Perasuransian-2019/Statistik Perasuransian Indonesia Tahun 2019.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/asuransi/Documents/Pages/Statistik-Perasuransian-2019/Statistik%20Perasuransian%20Indonesia%20Tahun%202019.pdf).

⁴ Ibid., 7.

triliun, asuransi umum Rp 164,64 triliun, asuransi wajib Rp 131,56 triliun dan reasuransi sebesar Rp 27,26 triliun. Berikut tabel pertumbuhan asuransi jiwa dengan prinsip syariah dari tahun 2015 sampai dengan 2019:⁵

Tabel 1.2
Pertumbuhan Asuransi Jiwa dengan Prinsip Syariah 2015-2019

No.	Keterangan	2015	2016	2017	2018	2019
1.	Jumlah Peserta	4.762.542	5.349.352	7.489.541	8.692.814	11.953.610
2.	Kontribusi bruto (Miliar Rp)	8,27	9,44	11,09	12,66	13,96
3.	Klaim (Miliar Rp)	2,58	3,06	3,50	7,19	9,24
4.	Investasi (Miliar Rp)	19,60	24,32	30,40	31,87	34,40
5.	Aset (Miliar Rp)	21,73	26,90	33,19	34,28	37,89

Sumber: OJK, Statistik Perasuransian

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa asuransi jiwa syariah baik dari kontribusi bruto, klaim, investasi, dan aset selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tabel di atas juga dapat diketahui bahwa dari tahun 2015 sampai dengan 2019 jumlah peserta asuransi jiwa syariah selalu meningkat dengan pesat hal ini membuktikan bahwa saat ini banyak masyarakat yang mulai tertarik dengan asuransi jiwa dengan sistem operasional syariah yang mengedepankan nilai-nilai Islam didalam setiap kegiatannya.

⁵ Ibid., 15.

Tabel 1.3
Data Pembandingan Asuransi Jiwa Syariah di Kediri

NO.	PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera	PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin
1.	Berdiri Pada tahun 2003	Berdiri Pada tahun 2010
2.	Memiliki 50 kantor cabang.	Memiliki 26 kantor cabang.
3.	Jumlah Produk 9	Jumlah Produk 7
4.	Jumlah Nasabah 2596	Jumlah Nasabah 1894
5.	Website memberikan informasi yang lebih objektif.	Kelengkapan informasi pada website kurang objektif.

Sumber: Observasi pada lembaga yang bersangkutan oleh peneliti

Berdasarkan tabel 1.3 keberadaan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera lebih unggul dibandingkan PT. Asuransi Jiwa Syariah Al Amin dari segi awal berdirinya, jumlah kantor cabang, jumlah produk, jumlah nasabah dan website yang dikelola. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri adalah lembaga asuransi jiwa syariah di kota Kediri yang berlokasi dipusat kota tepatnya di jalan Airlangga nomer 9 Ngadirejo kecamatan Kediri Kota, Kediri, Jawa Timur. Pada awal berdiri tahun 2002 PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) dari Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 (AJB Bumiputera 1912). Pertumbuhan bisnis di Indonesia yang semakin hari semakin berkembang membuat UUS AJB Bumiputera 1912 memiliki keinginan melakukan *spin off* dengan nama PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera resmi beroperasi pada tanggal 5 september 2016, setelah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan

izin usaha pada bidang asuransi jiwa dengan menggunakan prinsip syariah Nomor KEP74/D.05/2016.⁶

Tabel 1.4
Jumlah Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2018	2488
2.	2019	2536
3.	2020	2596

Sumber: Hasil observasi pada tanggal 20 November 2020

Tabel diatas menunjukkan bahwa PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri mengalami peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya. Tahun 2018 memiliki nasabah sebanyak 2488 nasabah, pada tahun 2019 nasabah bertambah 48 sehingga jumlah nasabah tahun 2019 adalah 2536 nasabah, sedangkan tahun 2020 memiliki nasabah sebanyak 2596 dimana nasabah tersebut mengalami peningkatan sebanyak 60 nasabah dari tahun 2019.

PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri mengedepankan pelayanan yang baik untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah. Pada tahun 2019 PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera mendapatkan *The Best Trusted Insurance Company in Service & Customer Satisfaction of The Year 2019*, karena telah memberikan pelayanan serta menjadi lembaga asuransi yang terpercaya untuk para nasabahnya. Dalam memberikan pelayanan yang memuaskan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri mengharuskan semua karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik. *Customer*

⁶ PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera, "Profil Lembaga," accessed November 30, 2020, <http://bumiputerasyariah.co.id/AJSB/tentang-kami-2/profil-kami/>.

service merupakan bagian yang paling dipersiapkan untuk memberikan pelayanan yang baik karena *customer service* merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan *customer* atau nasabah. Kasmir menjelaskan bahwa *customer service* merupakan bagian yang di tujukan untuk memberikan kepuasan *customer*, melalui cara pemenuhan kebutuhan dan keinginan dari nasabah melalui pelayanan yang bermutu.⁷ *Customer service* juga berperan penting dalam keberhasilan tujuan suatu perusahaan, sehingga diperlukan pelayanan cepat dan ahli yang dapat menangani semua kebutuhan nasabah terutama keluhan dari nasabah. Keluhan yang diterima oleh *customer service* merupakan bentuk kekecewaan dari nasabah karena adanya suatu masalah yang harus dibenahi oleh perusahaan. Menurut Santoso, Keluhan (*complaint*) merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan dari pelanggan terhadap pelayanan atau produk yang kita berikan.⁸

Keluhan yang terjadi pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri meningkat dari tahun 2018 dan 2019, terhitung sebanyak 30% nasabah melakukan keluhan, yang di dominasi oleh keluhan mengenai kesulitan pembayaran premi. Hal tersebut dilatar belakangi oleh masalah pandemi covid-19 yang memberikan dampak bagi kehidupan serta perekonomian masyarakat Indonesia. Kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah untuk mengurangi penyebaran covid-19 berdampak bagi ekonomi masyarakat. Ketidakstabilan ekonomi terjadi akibat terhentinya sebagian aktivitas ekonomi masyarakat akibat dari adanya PSBB. Penurunan pendapatan masyarakat karena pandemi covid-19 juga berdampak pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri.

⁷ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori Dan Praktik* (Depok: Rajawali Pers, 2018), 257.

⁸ Joko Dwi Santoso, *Top Secret Sales Magic* (Yogyakarta: Smart Pustaka, 2015), 110.

Sebagian nasabah mengeluhkan mengenai ketidakmampuan mereka untuk membayar premi asuransi, selain itu pengajuan klaim dari nasabah saat pandemi covid-19 meningkat karena nasabah membutuhkan dana. Untuk menjalankan tugas menangani keluhan nasabah dimasa pandemi covid-19 *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri mempunyai strategi untuk mempermudah penanganan keluhan dari nasabah. Berikut tabel bentuk-bentuk strategi penanganan *customer service* menurut Fandy Tjiptono:⁹

Tabel 1.5
Bentuk-Bentuk Strategi *Customer Service*

No.	Strategi <i>Customer Service</i>
1.	Permohonan maaf kepada pelanggan atas ketidak nyamanan yang mereka alami.
2.	Empati terhadap pelanggan yang marah.
3.	Kecepatan dalam penanganan keluhan.
4.	Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah keluhan.
5.	Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan.

Sumber: Fandy Tjiptono, 2004: 355

Tabel 1.5 merupakan bentuk-bentuk strategi *customer service* menurut teori Fandy Tjiptono. Namun, PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri juga mempunyai bentuk strategi *customer service* khusus untuk menangani setiap keluhan dari nasabah khususnya mengenai keluhan pembayaran premi. Berikut tabel penanganan keluhan *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri:

⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayu Media Publishing, 2004), 355.

Tabel 1.6
Bentuk-Bentuk Strategi *Customer Service*
PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri

No.	Strategi <i>Customer Service</i>
1.	Adanya sistem jemput bola saat nasabah tidak bisa datang ke kantor karena pandemi covid-19.
2.	Penggunaan media digital untuk sistem pembayaran premi dan pengajuan klaim.
3.	Pengaturan jadwal kembali atau restrukturisasi guna pembayaran premi.

Sumber: Hasil observasi pada tanggal 3 Januari 2021

Tabel 1.6 merupakan strategi pembeda yang dipergunakan oleh *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri, strategi tersebut digunakan untuk mengatasi keluhan yang dilakukan oleh nasabah khususnya mengenai pembayaran premi asuransi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Khomaidi selaku kepala PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri, beliau menjelaskan bahwa strategi penanganan keluhan menurut Fandy Tjiptono pada tabel 1.5 poin 1, 2, 4, dan 5 telah diterapkan. Sedangkan pada poin 3 yaitu kecepatan dalam penanganan keluhan belum dapat dilaksanakan dengan optimal karena beberapa kendala. Hal tersebut juga menjadi salah satu alasan peneliti tertarik meneliti pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri

Customer service PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri memerlukan manajemen strategis syariah untuk menentukan strategi terbaiknya yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Menurut Abdul Halim Usman, Manajemen strategis syariah merupakan manajemen Islami untuk mencapai tujuan perusahaan yang mencakup tahapan formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi, di mana seluruh aktivitas perusahaan berlandaskan nilai-

nilai Islam.¹⁰ Indikator manajemen strategis syariah menurut Abdul Halim Usman:¹¹

Tabel 1.7
Indikator Manajemen Strategis Syariah

No.	Indikator Manajemen Strategis Syariah	Keterangan
1.	Formulasi strategi	Merupakan tahap awal dari perencanaan strategi. Formulasi strategi meliputi penentuan visi, misi dan tujuan, menganalisis peluang dan ancaman, menganalisis kekuatan dan kelemahan, penentuan strategi dan penentuan target strategi. Formulasi strategi harus dilakukan internalisasi dan adisi nilai-nilai Islam yaitu asas tauhid, pertimbangan halal-haram, orientasi duniawi-ukhrawi dan motivasi <i>mardhatillah</i> .
2.	Implementasi strategi	Pelaksanaan strategi. Pada tahapan implementasi strategi harus tetap mempertimbangkan pahala dan dosa yang akan didapatkan serta menerapkan sistem non ribawi, <i>itqan</i> atau pemimpin yang profesional dan berakhakul kharimah.
3.	Evaluasi strategi	Tahap akhir pelaksanaan. Tahap akhir ini harus diwarnai dengan <i>self-evaluation</i> berupa perilaku ihsan, tanggung jawab serta perilaku taqwa.

Sumber: Abdul Halim Usman, 2015: 64.

Tabel diatas merupakan indikator manajemen strategis syariah berdasarkan teori Abdul Halim Usman. Berikut tabel manajemen strategis syariah yang terjadi pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri:

¹⁰ Abdul Halim Usman, *Manajemen Strategis Syariah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2015), 63.

¹¹ *Ibid.*, 64.

Tabel 1.8
Manajemen Strategis Syariah pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri

No.	Indikator Manajemen Strategis Syariah	Keterangan
1.	Formulasi strategi	Formulasi strategi yang dilakukan, meliputi: a. Penentuan visi, misi dan tujuan. b. Penentuan strategi yang akan disepakati. Strategi yang disepakati untuk mengatasi keluhan nasabah yaitu pada tabel 1.5 dan 1.6 c. Penentuan sasaran strategi.
2.	Implementasi strategi	Implentasi strategi dilaksanakan dengan memaksimalkan: a. Kepemimpinan Pimpinan melakukan <i>controlling</i> atau pengawasan terhadap pelaksanaan strategi agar strategi yang telah ditetapkan berjalan dengan lancar. b. Alokasi Sumber Daya Manusia Pemanfaatan sumber daya yang dimiliki agar formulasi strategi yang dilakukan dapat terealisasi dengan baik sesuai.
3.	Evaluasi strategi	a. Pengukuran kinerja strategi Sebelum melakukan evaluasi, terlebih dahulu dilakukan pengukuran terhadap keberhasilan strategi yang digunakan. b. Evaluasi strategi Pengukuran kinerja strategi dijadikan acuan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri untuk mengambil keputusan selanjutnya.

Sumber: Observasi para tanggal 3 Januari 2021

Berdasarkan tabel 1.8 pada bagian formulasi strategi dapat diketahui bahwa PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri tidak melewati proses analisis peluang dan ancaman serta analisis kekuatan dan kelemahan terlebih dahulu sebelum menentukan strategi yang akan digunakan. Sehingga, strategi yang digunakan tersebut masih diragukan apakah dapat berjalan dengan

baik dan akan sesuai jika diterapkan dalam kondisi saat ini. Selain itu pada tahap formulasi strategi mengenai penetapan strategi yang akan digunakan masih dipertanyakan apakah strategi yang ditetapkan tersebut sudah sesuai dengan nilai-nilai Islam dan tidak melanggar akad yang sudah disepakati kedua belah pihak terkait strategi khusus yang digunakan seperti adanya penggunaan media digital untuk sistem pembayaran premi dan pengajuan klaim serta restrukturisasi pembayaran premi.

Permasalahan yang telah dijabarkan oleh peneliti pada konteks penelitian diatas memiliki daya tarik tersendiri yang membuat peneliti yakin untuk melaksanakan penelitian pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri sehingga peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Strategi Customer Service Dalam Menghadapi Keluhan Nasabah Dimasa Pandemi Covid-19 Ditinjau Dari Manajemen Strategis Syariah (Studi Kasus: PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri)”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang sudah diuraikan, maka peneliti menentukan fokus permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam menghadapi keluhan nasabah di masa pandemi covid-19?
2. Bagaimana strategi *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam menghadapi keluhan nasabah dimasa pandemi covid-19 ditinjau dari manajemen strategis syariah?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam penelitian ini:

1. Mengetahui strategi *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam menghadapi keluhan nasabah di masa pandemi covid-19.
2. Mengetahui strategi *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam menghadapi keluhan nasabah dimasa pandemi covid-19 ditinjau dari manajemen strategis syariah.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dijabarkan sebagai berikut:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Menambah khasanah keilmuan dan pendidikan di bidang *customer service* dalam dunia lembaga keuangan syariah terutama pada Asuransi Syariah khususnya PT Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera.

2. Kegunaan Secara Praktis

- a. Bagi Asuransi Syariah

Sebagai masukan bagi asuransi syariah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Penelitian dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk merencanakan strategi *customer service* pada asuransi syariah serta dapat menjadi bahan evaluasi terhadap strategi *customer service* asuransi syariah.

- b. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi nasabah untuk memilih asuransi dengan pelayanan yang baik.

c. Bagi Lembaga Pendidikan

Sebagai masukan berharga dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang asuransi syariah serta dapat digunakan sebagai pembanding penelitian yang akan datang.

d. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan tentang asuransi syariah dan *customer service*, serta sebagai informasi untuk menambah pengetahuan mengenai strategi penanganan keluhan nasabah dibidang *customer service*. selain itu peneliti dapat mengembangkan kemampuan yang dimiliki untuk melakukan penelitian ilmiah.

E. Telaah Pustaka/ Penelitian terdahulu

Berikut Telaah Pustaka yang digunakan peneliti:

1. *Peran customer service dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada bank muamalat Indonesia kantor cabang pembantu Tulungagung* oleh Dina Novita Krisni (2014), mahasiswa IAIN Tulungagung.¹²

Hasil penelitian menunjukkan bahwa cara meningkatkan loyalitas nasabah untuk menabung dipengaruhi oleh peran dari *customer service*. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dimana hasil wawancara tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang

¹² Dina Novita Krisni, "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung" (Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2014), xiii, http://repo.iain-tulungagung.ac.id/77/1/PERANAN_CUSTOMER_SERVICE_DALAM_MENINGKATKAN_LOYALITAS_NASABAH_PENABUNG.pdf.

diberikan oleh *customer service* Bank Maumalat Indonesia KCP Tulungagung membuat nasabah nyaman saat melakukan sebuah transaksi membuat sebagian nasabah menjadi loyal dan merasa puas serta enggan untuk beralih menggunakan jasa bank lain.

Pada penilitain Dina memfokuskan pada *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah, sedangkan skripsi saya memfokuskan pada strategi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah serta perbedaan pada objek penelitian kami. Persamaan penelitian yaitu sama-sama meneliti mengenai *customer service*.

2. *Peranan customer service dalam manajemen komplain BPD card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)* oleh Ervina Ningrum (2016), Mahasiswa UIN Walisongo Semarang.¹³

Hasil penelitian membuktikan bahwa *customer service* memiliki peran saat melakukan pengelolaan *complain* nasabah, sebab perantara nasabah dengan pihak yang berwenang melakukan penyelesaian masalah BPD card adalah *customer service*. Selain itu peran *customer service* juga diperlukan untuk meredam amarah nasabah yang tengah mengajukan klaim BDP card, agar nantinya nasabah tetap memiliki loyalitas terhadap Bank Jateng Syariah. Manajemen komplain yang dijalankan oleh *customer service* juga berpengaruh terhadap tingkatan kepuasan serta loyalitas nasabah Bank Jateng Syariah, dengan manajemen komplain yang baik diharapkan dapat membuat citra lembaga tetap poSulikhahf di mata nasabah dan masyarakat.

¹³ Ervina Ningrum, "Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus Di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)" (UIN Walisongo Semarang, 2016), vii, <https://core.ac.uk/download/pdf/80821144.pdf>.

Pada penilitain Ani memfokuskan pada komplain BPD card, sedangkan skripsi saya memfokuskan pada strategi penanganan keluhan serta perbedaan pada objek penelitian kami. Persamaan penelitian yaitu sama-sama meneliti bagian *customer service* yang diteliti.

3. *Peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri* oleh Arif Affandi (2018), mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.¹⁴

Arif menjelaskan dalam skripsinya bahwa kepercayaan pelanggan pada JNE AGEN Gurah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan sehingga berdampak pula pada peningkatan loyalitas pelanggan. Strategi JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri dapat dilihat dari penilaian empat kualitas pelayanan diantaranya: layanan kerjasama, layanan SCO, layanan *pick up*, dan layanan produk bahwa pelanggan menilai cukup baik. loyalitas pelanggan dapat didongkrak dengan cara memberikan pelayanan produk yang berkualitas sesuai kebutuhan pelanggan.

Pada penilitain Arif memfokuskan pada peranan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, sedangkan skripsi saya memfokuskan pada strategi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah serta perbedaan pada objek penelitian kami. Persamaan penelitian yakni sama-sama meneliti tentang bagian pelayanan di perusahaan.

¹⁴ Arif Affandi, "Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di JNE AGEN Gurah Kabupaten Kediri" (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Kediri, 2018), vii, <http://etheses.iainkediri.ac.id/677/1/931305213-prabab.pdf>.

4. *Analisis strategi complaint handling di BMT Tumang KC Boyolali* oleh Hersintha Sahara (2019), mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga.¹⁵

Hasil penelitian Hersintha yaitu *pertama*, pelayanan yang diberikan oleh BMT Tumang Kc Boyolali merupakan alasan yang paling banyak dikemukakan sebagai penyebab *complaint* yang meliputi a) nomer antrian nasabah tidak ada; b) kelalaian pencatatan pada buku tabungan yang dilakukan oleh marketing; c) kurang ramahnya pelayanan yang diberikan; d) kurangnya ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan oleh pegawai BMT; e) biaya yang ditetapkan oleh BMT dirasa nasabah relatif mahal jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya. *Kedua*, Strategi *complaint handling* yang dilakukan oleh BMT Tumang KC Boyolali yakni menyampaikan permintaan maaf, kecepatan dalam memberikan tanggapan, empati terhadap masalah atau keluhan yang disampaikan nasabah, *kredibilitas*, serta memberikan sebuah perhatian. *Ketiga*, pencegahan *complain* tengah diupayakan oleh BMT Tumang dengan cara meningkatkan kinerja dari karyawan, memperbaiki penampilan karyawan, menjalankan budaya pelayanan yang baik, serta membuat strategi yang nantinya dapat membuat nasabah nyaman dan menumbuhkan rasa kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Pada penilitain Hersintha memfokuskan pada strategi *complaint handling*, sedangkan skripsi saya memfokuskan pada strategi *customer*

¹⁵ Hersintha Sahara, “Analisis Strategi Complaint Handling Di BMT Tumang KC Boyolali” (Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2019), viii, <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/6042/1/Hersintha.pdf>.

service dalam menangani keluhan nasabah dimasa pandemi serta objek penelitian kami berbeda. Persamaan penelitian yakni sama-sama meneliti mengenai keluhan nasabah.

5. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah (studi kasus BMT Beringharjo KCP Pare)* oleh Ani Rahayu (2020), mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.¹⁶

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan anggota simpanan mudharabah (Y) valid dan reliabel. Tidak terdapat masalah klasik.

Pada penilitain Ani memfokuskan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota simpanan mudharabah dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, sedangkan skripsi saya memfokuskan pada strategi *customer service* dalam menangani keluhan serta perbedaan pada objek penelitian kami. Persamaan penelitian yakni meneliti tentang bagian pelayanan disuatu perusahaan guna mengetahui strategi pelayanan yang dapat digunakan untuk mencapai suatu tujaun.

¹⁶ Ani Rahayu, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Simpanan Mudharabah (Studi Kasus BMT Beringharjo KCP Pare)” (Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2020), ix, http://etheses.iainkediri.ac.id/1306/1/931308415_prabab.pdf.