

**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)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi prasyarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

VIRASTAMIDA GHIFARIYANTI

9314.101.17

**PRODI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi 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)

VIRASTAMIDA GHIFARIYANTI

9314.101.17

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, S.E, MEI
NIDN. 2104108403

NOTA DINAS

Kediri, 27 September 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : VIRASTAMIDA GHIFARIYANTI

NIM : 9314.101.17

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)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqasah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

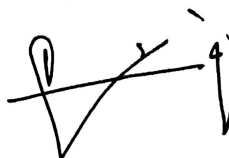
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, S.E, MEI
NIDN. 2104108403

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 09 November 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No. 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini :

Nama : VIRASTAMIDA GHIFARIYANTI
NIM : 9314.101.17
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)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya sesuai dengan beberapa
petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang Munaqasah yang
dilaksanakan pada tanggal 01 November 2021 2021, kami dapat menerima
dan menyetujui hasil perbaikannya. Demikian agar maklum dan atas
kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Sri Anugrah Natalina, SE, MM
NIP. 197712252009012006

Pembimbing II



Dr. Binti Mutafarida, S.E, MEI
NIDN. 2104108403

HALAMAN PENGESAHAN

**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)

VIRASTAMIDA GHIFARIYANTI

9314.101.17

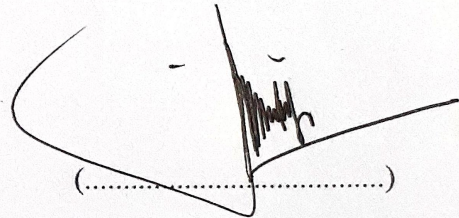
Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 01 November 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

Achmad Munif, SE., MM.

NIP. 196910252003121001

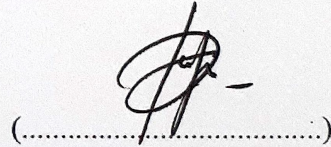


(.....)

2. Penguji I

Sri Anugrah Natalina, SE, MM

NIP.197712252009012006

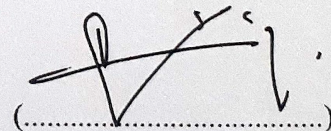


(.....)

3. Penguji II

Dr. Binti Mutafarida, S.E, MEI

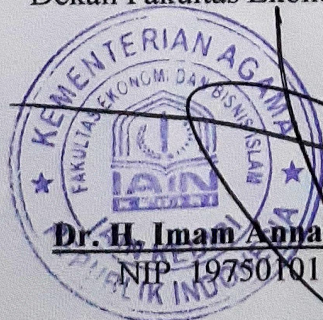
NIDN.2104108403



(.....)

Kediri, 09 November 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Anas Mushlihin, MHI

NIP. 19750101 199803 1 002

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

***“Maka Sesungguhnya Beserta Kesulitan Itu Ada
Kemudahan”***

(QS. Al – Insyirah 94: 5)

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sesungguhnya tiada kata yang pantas diucapkan selain puji syukur bagi Allah SWT. Tuhan semesta alam yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasan dan kekurangan. Dengan mengucap syukur *Alhamdulillah*, saya persembahkan karya kecil ini untuk orang-orang yang saya sayangi dan cintai:

1. Kedua orang tua dan adik saya tercinta Bapak Jatmiko, Ibu Ida Sustiani dan Adik Naila Dwi Ghifariyanti motivator terbesar dalam hidup saya yang tak pernah lelah mendo'akan dan menyayangi saya. Terima kasih atas semua pengorbanan, kesabaran dan dukungannya hingga mengantar saya sampai di titik ini. Tak pernah cukup saya membalas semua jerih payah, pengorbanan, kesabaran, dukungan, cinta dan kasih sayang bapak, ibu serta adik saya.
2. Dosen pembimbing, Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, S.E, MEI yang selalu sabar dan selalu bersedia meluangkan waktunya, terimakasih atas bimbingan dan ilmunya.
3. Teruntuk keluarga besar saya yang juga selalu mendoakan dan memberikan semangat agar bisa mendapatkan ilmu yang berkah dan bermanfaat.
4. Pihak lembaga PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri yang telah bersedia membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Mentor sekaligus kakak terbaik saya sejak masuk ke IAIN KEDIRI, saudari Pipin Mujiana yang selalu membimbing dan mengarahkan saya.
6. Support system terbaik M. Deddy Kurniawan terima kasih atas waktu, kesabaran, perhatian dan bantuannya selama ini.

7. Sahabat saya Sizka Mar'atus Sholikhah, Destya Naya Febrianingrum, Dias Aprillia, Dara Ayu Carakaningtyas, Aulya Nindya Kartikasari, Aprillia Ayu Wulandari, dan Eka Fajarwati terima kasih karena kalian sudah mau berjuang bersama dan menemani saya disaat senang maupun susah.
8. Keluarga Besar Persaudaraan Setia Hati Terate rayon Mungkung ranting Rejoso cabang Nganjuk yang selalu mengajarkan saya untuk tetap kuat dalam menghadapi segala cobaan dan rintangan di dalam kehidupan.
9. Teman ngopi saya M. Iltizam Renner, Mugi Selamat, M. Choirul Anam, Prian Apriyudi, dan Novembrian Jalu yang setia menemani saya mencari sebuah inspirasi.

Semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan dan motivasi untuk saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk segala yang telah kalian berikan untuk saya.

ABSTRAK

VIRASTAMIDA GHIFARIYANTI, 2021. *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)*, Skripsi, Program studi perbankan syariah, Fakultas ekonomi dan bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing: Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Dr. Binti Mutafarida, S.E, MEI:

Kata Kunci: Strategi *Customer Service*, Keluhan Nasabah, Manajemen Strategis Syariah.

Skripsi ini dilatarbelakangi oleh perlunya analisis strategi penanganan keluhan karena, penanganan keluhan berpengaruh terhadap pelayanan dan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) strategi *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam menghadapi keluhan nasabah di masa pandemi covid-19; (2) strategi *customer service* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dalam menghadapi keluhan nasabah dimasa pandemi covid-19 ditinjau dari manajemen strategis syariah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti kepala cabang dan karyawan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri serta nasabah. Sedangkan dokumentasi didapatkan peneliti dari PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa keluhan nasabah mengalami peningkatan karena adanya pandemi covid-19 yang mengakibatkan ekonomi melemah dan pendapatan nasabah menurun. Strategi yang digunakan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri untuk menangani keluhan nasabah meliputi: (1) permohonan maaf; (2) empati; (3) kecepatan dalam penanganan keluhan; (4) kewajaran atau keadilan dalam memecahkan masalah dan keluhan (5) memberikan kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan; (6) adanya sistem jemput bola saat nasabah tidak bisa datang ke kantor karena pandemi covid-19; (7) penggunaan media digital untuk sistem pembayaran premi dan pengajuan klaim; (8) restrukturisasi guna pembayaran premi. PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri menerapkan manajemen strategis syariah dalam pemilihan setiap strategi yang akan dijalankan. Semua tahapan mulai dari tahapan formulasi, implementasi hingga evaluasi memperhatikan (1) asas tauhid; (2) pertimbangan halal-haram; (3) orientasi duniawi-ukhrawi; (4) motivasi *mardhatillah*; (5) mempertimbangkan pahala dan dosa; (6) menerapkan sistem non ribawi; (7) *itqan*; (8) pemimpin dan karyawan yang profesional dan berakhlakul kharimah; (9) perilaku ihsan; (10) tanggung jawab; (11) perilaku takwa. Strategi yang digunakan tersebut juga telah sesuai dengan nilai-nilai Islam/Prinsip Syariah.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat serta Salam tak lupa kita ucapkan kepada nabi Muhammad SAW, nabi yang membawa kehidupan dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang. Skripsi ini mengungkapkan tentang 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.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih penulis sampaikan terutama kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, M.M. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI., MEI. selaku Kepala Jurusan Perbankan Syari'ah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
4. Dosen pembimbing, Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM dan Ibu Dr. Binti Mutafarida, S.E, MEI yang selalu sabar dan selalu bersedia meluangkan waktunya, terimakasih atas bimbingan dan ilmunya.

5. Bapak Khomaidi, S.Ag selaku *Senior Agency Manager* PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dan segenap karyawan/karyawati PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera cabang Kediri dan membantu memberikan petunjuk serta bimbingan/arahan untuk kelancaran skripsi saya.
6. Kedua orang tua saya, terimakasih untuk semua do'a dan tenaga yang diberikan demi mencapai kesuksesan dan melangkah menuju masa depan.
7. Teman-teman jurusan Perbankan Syariah angkatan 2017.

Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih. Semoga Allah senantiasa memberikan kebaikan dan kebahagiaan di dunia dan di akhirat kelak kepada kita semua. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Mudah-mudahan apa yang penulis sajikan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Kediri, 27 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian.....	12
E. Telaah Pustaka.....	13
BAB II: LANDASAN TEORI	
A. <i>Customer Service</i>	18
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	18
2. Fungsi <i>Customer Service</i>	18
B. Keluhan.....	19
1. Pengertian Keluhan.....	19

2. Langkah-langkah Menangani Keluhan.....	19
3. Strategi Penanganan Keluhan.....	20
4. Upaya Pencegahan Keluhan.....	20
C. Manajemen Strategis Syariah.....	21
1. Pengertian Manajemen Strategis Syariah.....	21
2. Indikator Manajemen Strategis Syariah.....	21
3. Hal yang harus diperhatikan dalam Manajemen Strategis Syariah.....	22
D. Asuransi Syariah.....	25
1. Pengertian Asuransi Syariah.....	25
2. Dasar Hukum Asuransi Syariah.....	26
3. Restrukturisasi.....	27

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Kehadiran Penelitian.....	29
C. Lokasi Penelitian.....	29
D. Sumber Data.....	30
E. Pengumpulan Data.....	31
F. Analisis Data.....	32
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	33
H. Tahapan-Tahapan Penelitian.....	33

BAB IV: PAPARAN DAN TEMUAN DATA

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	34
B. Paparan Data.....	44
C. Temuan Penelitian.....	65

BAB V: PEMBAHASAN

A. Strategi <i>Customer Service</i> PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam Menghadapi Keluhan Nasabah di masa Pandemi Covid-19.....	67
---	----

B. Strategi <i>Customer Service</i> PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri dalam Menghadapi Keluhan Nasabah di masa Pandemi Covid-19 ditinjau dari Manajemen Strategis Syariah.....	78
BAB VI: KESIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	88
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Aset Industri Asuransi Periode 2015 sampai 2019 dalam Satuan Triliun	2
Tabel 1.2 Pertumbuhan Asuransi Jiwa dengan Prinsip Syariah 2015-2019....	3
Tabel 1.3 Data Pembandingan Asuransi Jiwa Syariah di Kediri	4
Tabel 1.4 Jumlah Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	5
Tabel 1.5 Bentuk-Bentuk Strategi <i>Customer Service</i>	7
Tabel 1.6 Bentuk-Bentuk Strategi <i>Customer Service</i> PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	7
Tabel 1.7 Indikator Manajemen Strategis Syariah	9
Tabel 1.8 Manajemen Strategis Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	9
Tabel 4.1 Jumlah Keluhan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	44
Tabel 4.2 Hasil Wawancara dengan Nasabah mengenai Dampak Covid-19 ..	45
Tabel 4.3 Hasil Wawancara dengan Nasabah mengenai Jenis keluhan	48
Tabel 4.4 Bentuk-Bentuk Strategi <i>Customer Service</i>	51
Tabel 4.5 Hasil Wawancara dengan Nasabah mengenai Bentuk-Bentuk Strategi <i>Customer Service</i> poin 1-5	52
Tabel 4.6 Hasil Wawancara dengan Nasabah mengenai Bentuk-Bentuk Strategi <i>Customer Service</i> poin 6-8	53
Tabel 4.7 Restrukturisasi Asuransi Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	55
Tabel 4.8 Hasil Wawancara dengan Nasabah mengenai Strategi Restrukturisasi Asuransi Syariah.....	56
Tabel 4.9 Manajemen Strategi Syariah tahapan Formulasi Strategi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	58
Tabel 4.10 Manajemen Strategi Syariah tahapan Implementasi Strategi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	59

Tabel 4.11 Manajemen Strategi Syariah tahapan Evaluasi Strategi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	60
Tabel 4.12 Hal-hal yang harus di Perhatikan dalam Manajemen Strategis Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri...	61
Tabel 4.13 Hasil Wawancara dengan Nasabah mengenai Manajemen Strategi Syariah	63

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	37
Bagan 5.1 Penyebab Keluhan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	68
Bagan 5.2 Jenis Keluhan Nasabah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	69
Bagan 5.3 Penanganan Keluhan menurut Fandy Tjiptono	72
Bagan 5.4 Strategi Penanganan Keluhan PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	74
Bagan 5.5 Restrukturisasi.....	76
Bagan 5.6 Indikator Manajemen Strategis Syariah	78
Bagan 5.7 Hal-hal yang harus di Perhatikan dalam Manajemen Strategis Syariah.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dari Kampus.....	88
Lampiran 2: Dokumentasi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	89
Lampiran 3: Foto Dokumentasi	93
Lampiran 4: Map dan Buku Polis Asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri	95
Lampiran 5: Rincian Polis Syariah PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	96
Lampiran 6: Cara Pembayaran Premi Asuransi VIA Bank	97
Lampiran 7: Kuitansi Kontribusi	98
Lampiran 8: Formulir Pengajuan Klaim Asuransi PT. Asuransi Jiwa Syariah Bumiputera Cabang Kediri.....	99
Lampiran 9: Surat Kuasa Tranfer Dana Klaim	100
Lampiran 10: Kuitansi Pembayaran Klaim.....	101