

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN GAGAL TRANSAKSI (STUDI KASUS PADA BANK BJB SYARIAH CABANG INDRAMAYU)

Ibnudin

Fakultas Agama Islam Universitas Wiralodra Indramayu
E-mail: ibnufauzanhariri@gmail.com

Aaf Farhiyanti

Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Wiralodra Indramayu
E-mail: aaffarhiyanti12@gmail.com

Received	Revised	Accepted
5 Juni 2022	7 Juli 2022	29 Juli 2022

Abstrak

Kegagalan transaksi biasa terjadi dalam kegiatan transaksional, yang mana bisa disebabkan oleh dari nasabah, sistem ataupun yang lainnya. Dan karena hal tersebut bank membuat salah satu pelayanan yang khusus menangani permasalahan-permasalahan yang terjadi, yang disebut dengan pelayanan prima yang bertujuan untuk mengurangi permasalahan nasabah seperti kegagalan klaim transaksi via ATM ataupun M-Banking. Dengan meningkatkan pelayanan dan mengurangi kegagalan transaksi yang terjadi hal tersebut bisa meningkatkan rasa kenyamanan, kepuasan, kepercayaan nasabah terhadap pelayanan bank, sehingga banyak nasabah yang percaya terhadap pelayanan bank. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metoodologi kualitatif deskriptif, pengambilan data penelitian ini menggunakan 2 instrument penelitian yaitu observasi lapangan dan wawancara dengan pelayan Customer Servis bank BJB Syariah. Dari penelitian yang saya lakukan bahwasanya, klaim transaksi kegagalan via ATM maupun Via M-banking atau masalah lainnya penanganannya sama yaitu dengan cara datang langsung ke bank BJB syariah Indramayu, kemudian mengisi formulir pengaduan nasabah, verifikasi data, identifikasi masalah pengaduan nasabah oleh Coustomer Servis, mengecek rekening koran, menanyakan keterangan di mesin atm maupun di aplikasi M-banking, pengecekan bukti resi, dan nasabah menunggu proses konsolidasi.

Kata Kunci: Mekanisme, penanganan, Pengaduan gagal transaksi.

Pendahuluan

Lembaga keuangan sangat berperan penting dalam kalangan masyarakat. Karena masyarakat banyak sudah mengenal Lembaga keuangan seperti bank. Bank adalah suatu Lembaga keuangan yang tugasnya menghimpun dana, menyalurkan

dana kepada masyarakat. Persaingan bank yang semakin ketat untuk menarik nasabah dapat dilakukan dengan cara optimal agar mendapatkan nasabah sebanyak banyaknya.

Dengan cara menarik nasabah sebanyak banyaknya bank dapat memberikan pelayanan prima dengan sebaik mungkin. Pelayanan prima adalah upaya yang dilakukan dengan memberikan suatu pelayanan terhadap Lembaga atau perusahaan dengan memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan, perhatian dan kepercayaan lebih terhadap nasabah.

Menurut Daryanto dan Setyoubudi (2014) pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan.”¹

Meningkatkan pelayanan dapat di perhatikan dengan baik oleh customer servis dalam melayani nasabah dengan sebagaimna memberikan pelayanan ssesuai dengan standar layanan prima. Untuk memberikan kepuasan layanan terhadap nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan customer servis terhadap nasabah sebagaimana dapat memberika nilai plus tersendiri kepada suatu Lembaga bank tersebut dalam membangun kepercayaan dari nasabah. Adapun rumusan masalah yang diambil pada penelitian ini adalah mengenai klaim transaksi gagal via atm mau pun m banking. Dengan tujuan agar mengetahui solusi dari klaim transaksi gagal via atm mau pun m banking.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, studi kasus penggunaan data primer dan data sekunder. Data primer ini dapat diambil dengan mewawancara secara langsung sedangkan data sekunder ini meneliti tentang pengamatan langsung sebagai dasar objek penelitian.

Pengumpulan informasi dapat diambil sebagai berikut : dengan cara melakukan observasi ke lapangan dan turun langsung ke tempat yang akan di teliti dan mendeskripsikan suatu pengamatan di dalam suatu perbankan dan sebagai bahan objek pengamatan. Menanyakan penelitian dengan secara lisan dan tertulis, secara lisan itu menayakan sesuatu tentang permasalahan yang terjadi di dalam bank tersebut, secara tertulis ini menggunakan via telepon dan sama saja menanyakan masalah masalah yang ada di bank tersebut.

Hasil dan Pembahasan

Profil Bank Jawa Barat Dan Banten Syariah KCP Indramayu

Bank bjb syariah diawali dengan pembentukan divisi/unit usaha syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Pada tanggal 20 mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat jawa barat yang mulai tumbuh keinginanya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.

Setelah 10 tahun oprasional Divisi/Unit usaha syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Berpandangan bahwa untuk

mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program bank Indonesia yang mengkhendaki peningkatan share perbankan syariah, makan dengan persetujuan rapat umum pemegang saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit usaha syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Hingga saat ini bank bjb syariah berkedudukan dan berkantor pusat di kota Bandung, Jalan Beraga No 135, dan kantor cabang pembantu 8 kantor cabang, kantor cabang pembantu 55, Jaringan Anjung Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 Jaringan ATM Bersama.

Visi dan Misi BJB Syariah

1. Visi

- 1) Meningkatkan akses keuangan syariah yang Amanah berbasis layanan digital
- 2) Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji
- 3) Memberikan nilai tambah optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk usaha kecil dan menengah (UMKM)
- 4) Membangun budaya layanan digital yang inofatif

2. Misi

- 1) Improving acces to reliable sharia finance based on digital services
- 2) Together bulding a sharia economic ecosystem, especially haji finance
- 3) Providing optimak added vaule for stakeholders and supporting the pace of the regional economy, including small and mendium enterprises (SMEs)
- 4) Developing on innovative 5digital service culture.²

Pengertian dan tugas customer servis

Customer servis adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan.³ Bagian front liner yang tugasnya didepan sebagaimana pengertian dari customer servis tersendiri adalah menangani kasus permasalahan dan pengaduan atas pelayaan yang diberikan harus mendengarkan betul secara rinci atas pengaduan permasalahan dari nasabah tersebut. Selain mendengarkan keluhan atau permasalahnya juga harus bisa menyelesaikan masalah dari pengaduan nasabah. Customer servis sebagai penghubung baik perusahaan dengan nasabah.

Pengertian gagal transaksi

Gagal transaksi adalah kegagalan dalam melakukan transaksi dalam melakukan proses transaksi dalam koneksi pada mesin yang terputus sehingga gagal meneruskan proses ke atm.

² Website resmi bjb syariah, <https://www.bjbsyariah.co.id/produk-dan-jasa> diakses pada 08 maret 2022

³ Mirawati dkk, "peranan customer servis dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah (studi bank nigari cabang sitebe padang)". *Jurnal akademi keuangan dan perbankan*, hlm. 2

1. Pengertian penanganan pengaduan nasabah

Penanganan memiliki arti yang menyatakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam melakukan sesuatu. Penanganan juga dapat berarti proses, cara, perbuatan yang mengenai sesuatu yang sedang dialami.⁴ Pengaduan adalah ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah atas pelayanan yang telah diberikan. Dapat disimpulkan bahwa Penanganan pengaduan nasabah adalah ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan pihak bank, pengaduan nasabah ini sebagai acuan terhadap bank agar dalam melakukan pelayanan harus diperhatikan secara baik sebagaimana pelayanan sangat diperhatikan dalam mendapatkan kepercayaan, kepuasan dari nasabah. Pelayanan yang diberikan dengan memuaskan nasabah itu sebagai nilai plus tersendiri terhadap bank karena sudah ada jaringan dari nasabah.

2. Mekanisme penanganan gagal transaksi via atm dan m banking

Mekanisme adalah cara untuk mendapatkan sesuatu mendapatkan sesuatu secara teratur sehingga menghasilkan suatu pola atau bentuk untuk mencapai tujuan yang diinginkan.⁵ Cara atau proses dalam melakukannya dengan melalui tahapan yang diinginkan untuk mencapai sesuatu. Adapun hasil wawancara dengan ibu Putri Noviyah Fatmawati selaku customer servis di kantor BJB Syariah Indramayu bahwa dalam mengatasi klaim transaksi via atm dan m banking sebagai berikut :⁶

a. Persyaratan klaim gagal transaksi via atm dan via m banking

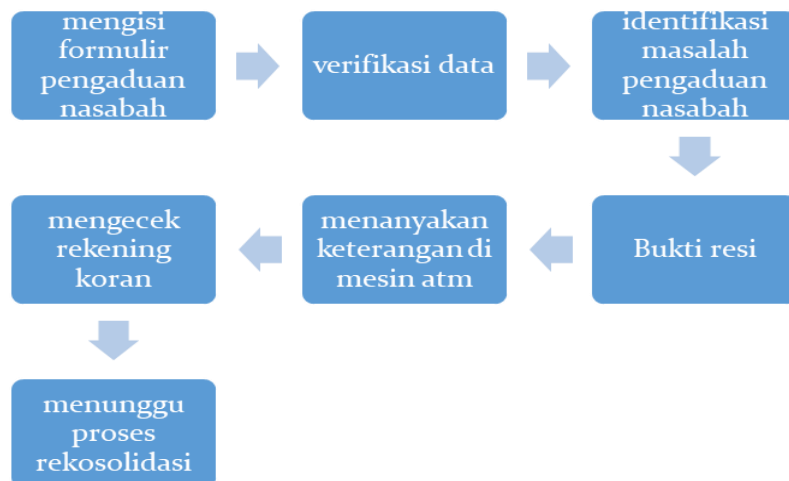
- 1) Nasabah membawa fotocopy kartu identitas
- 2) Nasabah membawa buku tabungan

b. Klaim transaksi gagal via Atm

Kasus yang sering dialami dalam klaim transaksi via atm ini, sering terjadi karena dalam melakukan transaksi mesin di atm sedang eror. Skema cara mengatasi klami transaksi ia atm sebagai berikut :

⁵ Kamus Bahasa Indonesia, (Tim Reality Publisher), hl. 43

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Putri Noviyah Fatmawati selaku customer servis BJB Syariah Indramayu pada 25 febuari 2022



Ket :

- a) Mengisi formulir pengaduan nasabah
- b) Verifikasi data
- c) Identifikasi masalah pengaduan nasabah
- d) Mengecek rekening koran
- e) Menanyakan keterangan di mesin atm
- f) Bukti resi
- g) menunggu proses rekonsolidasi

Permasalahan pengaduan yang terjadi atas keluhan nasabah, Ketika mesin atm sedang eror seperti halnya pas eror di bank bjbs bisa langsung di teller mengisi uangnya kembali dan Ketika terjadi selis kas tetapi ketika transaksi gagalnya ke bank lain maka akan di proses selama 14 hari kerja. Uang selama 14 hari kerja akan langsung balik ke rekening nasabah dan tetap saja mengisi formulir pengaduan. Selanjutnya kirim bukti pengaduan nasabahnya dilengkapi dengan rekening koran dan buku tabungan foto copy dan kirim klaim transaksinya di kantor pusat.

c. Klaim transaksi via m banking

Klaim transaksi via m banking ini kasus yang sering terjadi karena tekendala dalam jaringan aplikasi m banking Adapun cara mengetasi klaim transaksi via m banking :

1) Verifikasi data

Di verifikasi data ini customer servis menanyakan waktu transaksi, tanggal transaksi, nominal transaksi dan keterangan pas melakukan transaksi.

2) Mengidentifikasi pengaduan nasabah

Mencari keluhan yang dialami nasabah dengan mengecek semua keterangan atas pengaduannya apakah benar yang disampaikan nasabah tentang waktu, tanggal, nominal transaksi

3) Mencetak rekening koran

Mengecek nominal mutasi transfer via m banking, apakah benar melakukan transfer dengan nominal, waktu dan tanggal tersebut.

4) Menanyakan keterangan di aplikasi m banking

Keterangan seperti apakah yang muncul pada saat melakukan transaksi via m banking

5) Bukti resi dan rekonsolidasi

Mengecek bukti resi yang keluar dan menunggu rekonsolidasi dari puast untuk diajukan.

3. Mekanisme pelaporan pengaduan nasabah

Mekanisme pelaporan pengaduan nasabah, bisa dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Pelaporan (nasabah) datang langsung ke bank, untuk meyampaikan keluhan yang dialaminya dengan menjelaskan secara rinci atas keluahnya.
- b. Pengaduan nasabah akan diproses setelah nasabah mengambil nomer antrian, mengisi formulir pengaduan nasabah, dan membawa persyaratan pengaduan seperti ktp dan buku tabungan.
- c. Pihak bank akan melakukan proses pelaporan atas keluhan dari nasabah dengan prosedur standar pelayanan pengaduan.

Pengaduan nasabah ini bisa di lakukan dengan 2 jenis pengaduan yakni sebagai berikut :

- a. Lisan, Pengaduan secara lisan bisa menghubungi call santer 15277.
- b. Tertulis, Sedangkan tertulis bisa langsung meghubungi bank terdekat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas , dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Penangana pengaduan nasabah

Penanganan pengaduan nasabah adalah ketidak puasan layanan yang diberika bank kepada nasabah. Dengan demikian nasabah mengajuka pengaduan atas pelayanan yang telah diberikan.

2. Klaim transaksi via atm dan klaim transaksi via m banking

Pengaduan klaim transaksi via atam maupun m banking ini biasanya terjadi Ketika ada kendala di mesin dan aplikasi m baking dengan jaringan oprasional yang tidak setabil atau ada suatu kendala seperti jaringan sedang eror itu bisa menyebabkan klaim transaksi via atm dan klaim transaksi via m banking ini mengalamai permasalahan pengaduan nasabah.

3. Klaim transaksi via m banking

Klaim tansaksi via m banking ini kasus yang sering terjadi karena tekendala dalam jaringan aplikasai m banking Adapun cara mengetasi klaim transaksi via m banking :

a. Verifikasi data

Di verifikasi data ini customer servis menanyakan waktu transaksi, tanggal transaksi, nominal transaksi dan keterangan pas melakukan transaksi.

b. Mengidentifikasi pengaduan nasabah

Mencari keluhan yang dialami nasabah dengan mengecek semua keterangan atas pengaduannya apakah benar yang disampaikan nasabah tentang waktu, tanggal, nominal transaksi

c. Mencetak rekening koran

Mengecek nominal mutasi transfer via m banking, apakah bener melakukan transfer dengan nominal, waktu dan tanggal tersebut.

d. Menanyakan keterangan di aplikasi m banking

- Keterangan seperti apakah yang muncul pada saat melakukan transaksi via m banking
- e. Bukti resi dan rekonsolidasi
 - Mengecek bukti resi yang keluar
 - f. Menunggu rekonsolidasi
 - Menunggu proses rekonsolidasi pusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Website resmi bjb syariah, <https://www.bjbsyariah.co.id/produk-dan-jasa> diakses pada 08 maret 2022
- Mirawati dkk, “peranan customer servis dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah (studi bank nigari cabang sitebe padang)”. *Jurnal akademi keuangan dan perbankan*, 2
- Kamus Bahasa Indonesia, (Tim Reality Publisher), 43
<https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>
- Trimulato, Implementasi Bangunan Ekonomi Islam pada Produk Deposito Mudharabah di Bank Syariah ”, *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 1, No. 1, Maret 2016, h. 17
- Otoritas Jasa Keuangan
 Wikipedia
- Rozalinda, *Fiqh Ekonomi dan Syariah Prinsip dan Implementasinya Pada Sektor Keuangan Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers, 2017, h. 211
- M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 34
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenadamedia Group, 2011, h. 89
- Adiwarman A. Karim, *Bank Syariah: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011, h. 146
- Kholilurrohman, “ Hajinya Lansia Ditinjau Dari Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam ”, *Jurnal Komunikasi dan Dakwah*. Vol. No.2, 2013, h. 232
- Ibid., h. 233
<https://www.sahamok.net/bank/bank-syariah/prinsip-mudharabah-bank-syariah/>
<https://tafsirq.com/fatwa/dsn-mui/tabungan>
<https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/produk-dana/Tabungan/Tabungan-BTN-Haji-dan-Umroh-iB>
<https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk-BTN-Syariah/Program/Program-Penghimpunan-Dana/Program-Tabungan-BTN-Umroh-Junior>