

**STRATEGI *HANDLING COMPLAINT* SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBRANA**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:
Dita Salsabila
NIM : 211105010034

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2025**

**STRATEGI *HANDLING COMPLAINT* SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBRANA**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

Dita Salsabila

NIM : 211105010034

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JUNI 2025**

**STRATEGI *HANDLING COMPLAINT* SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBRANA**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

Disetujui Pembimbing



Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.
NIP. 196905231998032001

**STRATEGI *HANDLING COMPLAINT* SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBRANA**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Selasa
Tanggal : 17 Juni 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Dr. Sofiah, M.E
NIP. 199105152019032005


Fatimatu Zahro, S.H.I., M.SEI
NIP. 199508262020122007

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Anggota :

1. Dr. Moh. Haris Balady, S.E., M. M.
2. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.

Menyetujui

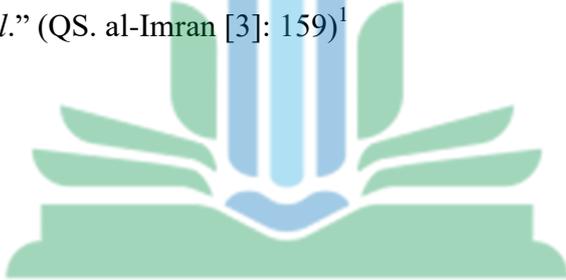
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H. Ubaidillah, M. Ag
NIP. 196812261996031001

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah mencintai orang-orang yang bertawakal.” (QS. al-Imran [3]: 159)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ “Al-Qur’an, 3: 159,” Al-Qur-an Online, diakses 23 Mei 2025, <https://quran.nu.or.id>.

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam. Dengan penuh rasa syukur, saya panjatkan doa ke hadirat-Nya atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang senantiasa mengiringi setiap langkah saya. Berkat karunia-Nya, saya diberikan kesehatan, perlindungan, serta semangat yang terus mengalir selama proses penyusunan skripsi ini, hingga akhirnya dapat terselesaikan dengan baik. Karya skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ibuku tercinta, Ibu Lilik Dahlia, sosok wanita luar biasa yang telah melahirkan, membesarkan, dan mendidikku dengan penuh cinta, kasih sayang dan kesabaran, pahlawan dalam hidupku yang tak pernah mengeluh meski harus mengorbankan segalanya demi kebahagiaanmu. Terima kasih atas doamu yang tak pernah putus dalam setiap langkahku. Skripsi ini adalah hasil dari perjalanan panjang dari pengorbananmu. Semoga karya ini menjadi persembahan kecil yang mampu menghadirkan senyum bangga di wajahmu.
2. Bapakku tercinta, Bapak Hayudi, guru kehidupan yang mengajarkanku arti kedisiplinan dan keikhlasan dalam setiap langkahku. Terima kasih atas setiap keringat yang engkau teteskan demi memastikan aku mendapatkan yang terbaik. Skripsi ini adalah hasil dari perjalanan berkat perjuangan dan doa dari seorang Bapak hebat sepertimu.
3. Adikku tersayang, Nayla Dwi Ramadani, yang selalu memberikan dukungan, serta selalu memberikan semangat agar bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi saya.
4. Kepada Sahabatku, Selfiya, sahabat yang sudah menemaniku sejak menjadi mahasiswa baru, hingga saat ini. Terima kasih sudah membersamai setiap langkahku, atas dukungan yang diberikan, atas candaan yang menghibur walaupun sedang di tengah tekanan, dan bimbingan atas skripsiku. Dengan doa dan dukunganmu, aku menemukan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Sahabatku, Nabila Nur Aisyah, Dian Maylani, Hifna Rizqiyani Maulida, dan Shofiatul Maghfiroh. Terima kasih sudah menjadi sahabatku

sejak awal masuk kuliah, mau berteman baik dan membantu segala proses perkuliahan saya sampai tugas akhir skripsi.

6. Kepada Teman Kamar Kosku, Lisa Fitriawati. Terima kasih sudah menemani segala kegiatan yang aku lakukan, terima kasih sudah mau menjadi pendengar keluh kesah selama masa perkuliahan ini. Terima kasih sudah menjadi penyemangat disaat aku mulai ragu untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada seluruh teman-teman kelas Perbankan Syariah 1. Terima kasih sudah menjadi teman kelas yang baik dan selalu membantuku.
8. Kepada Almamater, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya untuk seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan ilmu yang barokah dan bermanfaat. Aamiin.



ABSTRAK

Dita Salsabila, Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S. E., M. M., 2025: Strategi *Handling Complaint* Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.

Kata kunci: *Handling complaint*, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia

Dalam persaingan industri keuangan yang semakin ketat, penanganan keluhan secara efektif menjadi faktor krusial untuk menjaga kepuasan nasabah. Strategi yang responsif dan solutif terhadap keluhan dapat mengubah ketidakpuasan menjadi kepercayaan, serta mendorong loyalitas jangka panjang. Dengan demikian, *handling complaint* berperan penting dalam membentuk persepsi positif nasabah dan mendukung keberlangsungan serta pertumbuhan institusi keuangan.

Fokus penelitian yang diteliti oleh peneliti pada skripsi ini yaitu: 1) Bagaimana strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana? 2) Bagaimana peranan strategi *handling complaint* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana?

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana. 2) Untuk mengetahui peranan strategi *handling complaint* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.

Untuk meneliti dan mengolah data pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitiannya bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan subyek menggunakan metode *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dalam skripsi ini melalui empat langkah yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa 1) Strategi *handling complaint* di BSI KCP Jembrana dilakukan secara terarah melalui empat aspek utama: *good will*, mekanisme, infrastruktur, dan *attitude* yang menunjukkan bahwa bank memandang keluhan sebagai bagian dari perbaikan layanan. Penerapan SOP yang konsisten, ketersediaan media pengaduan sesuai kebutuhan nasabah, serta sikap empati pegawai menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan hubungan baik dengan nasabah 2) Strategi *handling complaint* berperan dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah ditunjukkan melalui kesediaan mereka untuk menyampaikan pengalaman positif, merekomendasikan bank kepada orang lain, serta tetap menggunakan produk dan layanan bank secara berkelanjutan, sehingga turut memperkuat posisi dan citra positif bank di tengah persaingan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, kesehatan, kemudahan dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat yang wajib untuk dilakukan agar memperoleh gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Kesuksesan dalam proses ini penulis dapatkan dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag, M.M., CPEM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan Dosen Penasehat Akademik.
4. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan dan Dosen Pembimbing saya yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan nasehat berharga demi terselesaikannya penyusunan skripsi ini dengan sangat sabar dan baik.
5. Ibu Ana Pratiwi, SE., Ak., M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.

6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, yang telah berbagi ilmu dan pengetahuan berharga kepada penulis, serta seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pelayanan dan dukungan yang diberikan.
7. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana yang telah memberikan izin serta menyediakan informasi yang diperlukan untuk mendukung penelitian ini.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas segala bantuan, baik moral maupun material, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian skripsi ini.



Jember, 27 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori.....	25
1. Strategi <i>Handling Complaint</i>	25

2. Loyalitas Nasabah.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Subyek Penelitian.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Analisis Data.....	41
F. Keabsahan Data	45
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	46
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN DAN ANALISIS.....	49
A. Gambaran Obyek Penelitian	49
B. Penyajian Data dan Analisis.....	55
C. Pembahasan Temuan.....	86
BAB V PENUTUP	101
A. Kesimpulan	101
B. Saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Matrik Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	

6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Dokumentasi
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Surat Keterangan Selesai Bimbingan
10. Surat Keterangan Validasi Naskah Skripsi
11. Biodata



DAFTAR TABEL

No Uraian	Hal.
1.1 Data Perbandingan BSI KCP Jembrana dan BRI Unit Ngurah Rai.....	5
1.2 Data <i>complaint</i> nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.....	7
2.1 Tabulasi Penelitian Terdahulu	22



DAFTAR GAMBAR

No Uraian	Hal.
4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana	52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Seiring dengan pesatnya perkembangan lembaga keuangan, baik yang berbentuk bank maupun non-bank, masyarakat semakin cermat dalam memilih institusi keuangan yang dinilai paling menguntungkan dan terpercaya, terutama dari segi pelayanan. Tidak hanya didominasi oleh bank konvensional yang lebih dahulu hadir, bank syariah kini juga menunjukkan pertumbuhan yang cukup signifikan dan mulai mendapat tempat di hati masyarakat. Bank syariah di Indonesia muncul sebagai alternatif bagi masyarakat yang sebelumnya menggunakan layanan bank konvensional. Bank syariah menerapkan sistem bagi hasil, di mana keuntungan dibagi berdasarkan laporan keuangan yang telah disepakati. Meskipun berbeda sistem, baik bank konvensional maupun bank syariah memiliki fungsi utama yang serupa, yaitu lembaga intermediasi.²

Setiap perusahaan dituntut untuk menciptakan kepuasan nasabah dari penawaran serta layanan yang lebih unggul, mengingat persaingan yang semakin kompetitif dalam mempertahankan posisi pasar.³ Sebagai penyedia layanan jasa keuangan, keberhasilan bank sangat bergantung pada tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang diterapkan menjadi yang utama, karena

² Aldira Maradita, "Karakteristik *Good Corporate Governance* Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional," *Yuridika* 29, no. 2 (Mei-Agustus 2019): 192.

³ Siti Indah Purwaniang Yuwana, Mulida Rahayu, Erlina Nurnafi'ah, dan Moch Ubaydillah Ramadani, "Studi Tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT.Pos Indonesia (PERSERO) Di Kantor Pos Bondowoso 68200," *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 3 (2025): 128.

tanpa adanya kepercayaan dan kepuasan dari nasabah, maka fungsi intermediasi tidak dapat berjalan dengan optimal. Pelayanan diartikan sebagai suatu Tindakan atau kegiatan yang ditujukan dalam memenuhi kebutuhan dan memudahkan pihak lain dalam mendapatkan apa yang mereka perlukan, dalam hal ini berkaitan langsung dengan kebutuhan nasabah.⁴

Dalam meningkatkan kepuasan nasabah, bank perlu merancang strategi yang dapat menjawab harapan dan keperluan nasabah secara optimal. Bank dituntut untuk menyediakan layanan yang berkualitas, terbuka, dan selaras dengan prinsip. Langkah yang bisa ditempuh adalah dengan menciptakan layanan dan produk yang inovatif serta relevan dengan permintaan pasar.⁵ Jika nasabah merasakan ketidakpuasan cenderung tidak kembali menggunakan layanan yang sama, terlebih dengan banyaknya alternatif layanan pesaing yang tersedia.⁶ Maka dari itu, kualitas layanan yang diberikan menjadi strategi penting dalam menarik nasabah baru, mempertahankan nasabah yang sudah ada, serta menciptakan keunggulan agar nasabah tetap setia dan tidak beralih ke bank lain.

Dalam menjalankan operasionalnya, industri perbankan sangat bergantung pada peran strategis sumber daya manusia (SDM). Tenaga kerja perbankan harus memiliki kecakapan yang tinggi. Oleh sebab itu, peningkatan

⁴ Nurul Widyawati Islami Rahayu, *Good Governance Zakat* (Lumajang: LP3DI Press, 2017), 204.

⁵ Nurul Setianingrum, Indah Dwi Lestari, MF. Hidayatullah, dan Angrum Pratiwi, "Strategi Pengembangan Tabungan dengan Pendekatan Business Model Canvas pada Bank Syariah Indonesia," *Indonesian Scientific Journal Of Islamic Finance* 2, no. 1 (2023): 69.

⁶ Ana Pratiwi, Lilis Wahyuningsih, dan Shofia Auliya Az, "Sosialisasi Pelayanan dan Produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi," *JPML: Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Lingkungan* 1, no. 2 (2023): 8.

mutu SDM menjadi aspek krusial, karena kualitas layanan sangat ditentukan oleh kinerja personel yang terlibat langsung dalam interaksi dengan nasabah. Salah satu peran kunci dalam *handling complaint* adalah *Customer Service*, yang berfungsi untuk memastikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang mampu menjawab kebutuhan serta harapan mereka secara optimal.⁷

Seorang *Customer Service* harus mampu untuk memberikan pelayanan yang responsif, tepat, serta andal, karena hal tersebut merupakan bagian dari standar pelayanan yang unggul. Selain itu, *Customer Service* berperan sebagai jembatan komunikasi antara pihak bank dengan para nasabah., sehingga keterampilan komunikasi menjadi aspek yang sangat penting. Komunikasi berperan untuk menyampaikan informasi, ide, perasaan, maupun tujuan dalam interaksi antar manusia.⁸ Dengan komunikasi yang efektif, nasabah dapat memahami informasi yang disampaikan dengan jelas serta memperoleh pemahaman yang tepat terkait bank.

Pada saat menjalankan aktivitas operasionalnya, bank kerap menghadapi *complaint* dari nasabah, baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui media atau platform daring. Penanganan keluhan atau *handling complaint* merupakan bagian dari komunikasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk merespons masalah atau ketidakpuasan yang dialami nasabah. Keluhan sendiri merupakan bentuk ekspresi ketidakpuasan

⁷ Risma Haryani Siregar dan Khairina Tambunan, "Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua," *Innovative: Journal of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 6345.

⁸ Fauzan, *Perilaku Organisasi* (Jember: UIN KHAS Press, 2023), 152.

nasabah terhadap suatu produk atau layanan yang diterimanya.⁹ Penanganan keluhan berfungsi sebagai sarana strategis dalam mengatasi konflik yang timbul antara perusahaan dan nasabah akibat ketidakpuasan.¹⁰ Di tengah perkembangan era digital saat ini, penerapan strategi *handling complaint* menjadi sangat penting. Apabila *complaint* tidak ditangani secara tepat, hal tersebut berpotensi menimbulkan *word of mouth* yang negative dan merugikan citra bank. Sebagai contoh, nasabah yang merasa kecewa pada layanan dapat dengan mudah membagikan pengalamannya melalui media sosial.¹¹

Peran *Customer Service* dalam menangani keluhan sangatlah penting karena mereka merupakan pihak yang pertama kali berinteraksi dengan nasabah yang menyampaikan *complaint*. Dari proses interaksi inilah nasabah menilai apakah pelayanan bank layak untuk dilanjutkan atau tidak. Penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, sopan, dan solutif dapat mengubah persepsi negatif nasabah menjadi positif, bahkan mendorong loyalitas jangka panjang.¹² Penanganan keluhan yang efektif bukan hanya menyelesaikan permasalahan, tetapi juga menunjukkan komitmen bank dalam menghargai nasabah.

Handling complaint memiliki peran penting dalam loyalitas nasabah, karena cara suatu bank dalam *handling complaint* dapat secara langsung

⁹ Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 53.

¹⁰ Ina Sintia et al., "Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas," *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics* 10, no. 1 (2024): 44.

¹¹ Kurniawati, *Manajemen Komplain Pelanggan: Studi Internal Perusahaan Telekomunikasi* (Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021), 4.

¹² Annas Thohir Syamsudin dan Wirawan Fadly, "Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Di Pt. BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo," *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (2021): 54.

membentuk persepsi dan juga pengalaman nasabah.¹³ Nasabah yang keluhannya ditangani dengan baik tentunya memiliki kepuasan dan loyalitas yang tinggi, mereka juga cenderung berbagi pengalaman positif mereka kepada teman, keluarga, ataupun rekan kerja. Hal itu dapat mendatangkan calon nasabah yang cenderung lebih percaya pada rekomendasi dari orang yang mereka kenal. Sebagai lembaga keuangan, bank harus mempertimbangkan berbagai faktor yang berperan dalam loyalitas nasabah, agar tetap kompetitif dalam dunia bisnis, sekaligus menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi di mata nasabah. Kepuasan nasabah ini dapat dijadikan sebagai pedoman kepada bank untuk memenuhi kebutuhan. Maka, bank harus senantiasa memperhatikan dan meningkatkan aspek tersebut.

Tabel 1.1
Data Perbandingan
BSI KCP Jembrana dan BRI Unit Ngurah Rai

Aspek	BSI KCP Jembrana	BRI Unit Ngurah Rai
Nasabah datang ke kantor untuk <i>complaint</i>	Relatif sering	Lebih jarang, Sebagian besar menggunakan layanan digital
Jenis <i>complaint</i> yang diajukan	Transaksi gagal, saldo tertahan, layanan BSI <i>mobile</i>	Transaksi ATM, keterlambatan transfer, gangguan BRImo
Saluran alternatif <i>complaint</i>	Nasabah masih memilih datang langsung karena belum familiar dengan layanan digital BSI	Nasabah cenderung menggunakan <i>call center</i> , pusat bantuan BRImo, dan layanan CS digital

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan tabel 1.1, Ninda Anggreini Putri selaku *Operational Staff*, menjelaskan:

¹³ Nadya Andayani dan Tuti Anggraini, "Pengaruh *Customer Experience* dan *Complaint Handling* Terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah yang Melakukan Transaksi di PT.Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan," *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 1 (2023): 781.

“Sebagian besar nasabah masih lebih nyaman datang langsung ke kantor jika mengalami kendala, terutama nasabah yang belum terbiasa menggunakan BSI *Mobile*. Kami biasanya bantu langsung disini, dan sambil kami juga arahkan dan edukasi cara menggunakan fitur pengaduan digital agar kedepannya lebih praktis.”¹⁴

Maka dapat diketahui bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember cenderung datang ke kantor untuk melakukan pengaduan, dibandingkan menggunakan layanan digital, karena belum familiar. Mengetahui hal tersebut, dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jember, melakukan upaya untuk terus mengedukasi nasabah agar terbiasa menggunakan layanan digital.

Kemudian, Ninda Anggreini Putri selaku *Operational Staff*, menambahkan:

“Upaya kami adalah meningkatkan literasi digital nasabah. Kami memanfaatkan media sosial, banner digital di kantor, dan juga memberikan pengarahan langsung. Harapannya, nasabah makin familiar dan nyaman menggunakan layanan digital, sehingga proses pengaduan bisa lebih cepat dan efisien.”

Tujuan dari upaya tersebut adalah agar nasabah semakin familiar dan nyaman menggunakan layanan digital, sehingga proses pengaduan menjadi lebih cepat dan efisien. Dengan meningkatnya kemampuan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital, diharapkan frekuensi pengaduan yang dilakukan secara langsung ke kantor dapat berkurang, sekaligus mendukung transformasi bank menuju pelayanan yang lebih modern dan responsif sesuai kebutuhan nasabah masa kini.

¹⁴ Ninda Anggreini Putri, diwawancara oleh penulis, Jember, 14 Maret 2025.

BSI KCP Jembrana yang dikenal sebagai satu-satunya KCP yang berada di Kabupaten Jembrana mencatatkan angka pengaduan yang relatif sangat kecil, yaitu

Tabel 1.2
Data *complaint* nasabah di
BSI KCP Jembrana

Tahun	Jumlah <i>Complaint</i>
2023	10
2024	20

Sumber: Data internal BSI KCP Jembrana 2023-2024¹⁵

Pada tabel 1.2 menunjukkan Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana memiliki sistem *handling complaint* yang cukup baik dengan jumlah complain yang tidak banyak, tetapi menunjukkan adanya peningkatan yang perlu diperhatikan. Meskipun secara keseluruhan jumlah *complaint* masih tergolong dalam kategori terkendali, terlihat adanya kenaikan dari 10 *complaint* pada tahun 2023 menjadi 20 komplain pada tahun 2024.

Peningkatan tersebut mengindikasikan perlunya evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kenaikan jumlah pengaduan. Manajemen perlu mengidentifikasi apakah hal tersebut disebabkan oleh peningkatan jumlah nasabah, perubahan kebijakan operasional, atau kemungkinan adanya penurunan kualitas layanan di beberapa aspek. Dengan pendekatan proaktif dalam *handling complaint* dan meningkatkan layanan berdasarkan umpan balik nasabah, BSI KCP Jembrana bisa mencegah peningkatan lanjutan serta bahkan berpotensi menurunkan jumlah *complaint* di tahun berikutnya. Sesuai pada komitmen Bank Syariah Indonesia dalam

¹⁵ Ninda Anggreini Putri, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 8 Maret 2025.

meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan nasabah di seluruh jaringan operasionalnya.

Untuk menghadapi situasi ini, Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana perlu memperkuat strateginya dengan mengkaji dan memahami indikator-indikator yang berkontribusi dalam membangun loyalitas nasabah. Langkah ini bertujuan untuk mencegah peningkatan jumlah *complaint* serupa di masa mendatang, serta menjaga nasabah yang sudah ada sekaligus menarik nasabah baru. Secara umum, nilai pelanggan menjadi aspek utama bagi perusahaan, di mana keberhasilan bisnis ditentukan dari sejauh mana kemampuan suatu lembaga dalam menarik perhatian, menjaga loyalitas, serta meningkatkan jumlah nasabah yang dimilikinya.

Handling complaint menjadi krusial, dilatarbelakangi oleh pentingnya manajemen keluhan dalam dunia perbankan. Seiring meningkatnya kesadaran dan ekspektasi nasabah terhadap kualitas layanan, keluhan atau *complaint* menjadi hal yang tak terhindarkan. Apabila ekspektasi konsumen berada pada tingkat yang tinggi sementara kualitas produk yang ditawarkan perusahaan tidak mampu memenuhinya, hal tersebut berpotensi menimbulkan rasa kecewa pada konsumen. Sebaliknya, jika kinerja perusahaan mampu melampaui harapan konsumen, maka tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen akan cenderung meningkat.¹⁶ Penanganan keluhan yang tepat, cepat, dan empatik tidak hanya menjadi bentuk tanggung jawab institusi terhadap kepuasan nasabah, tetapi juga strategi penting dalam membangun dan

¹⁶ Moh Haris Balady, Achmad Roziqin, Ainun Nisa Nurhidayat Hakim, dan Indra Setiawan, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung," *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 1, no. 4 (2024): 911.

mempertahankan loyalitas Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, *handling complaint* menjadi semakin relevan karena masih adanya peningkatan jumlah *complaint* yang masih tergolong terkendali, kendala pemanfaatan layanan digital oleh sebagian nasabah serta persaingan dengan bank konvensional. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai strategi penanganan *complaint* yang diterapkan, sekaligus menjadi masukan praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Berdasarkan uraian pada konteks penelitian yang telah dijelaskan, peneliti pun merasa terdorong untuk mengangkat penelitian dengan judul “STRATEGI *HANDLING COMPLAINT* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBRANA.”

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah yang dipaparkan sebelumnya, fokus dari penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana?
2. Bagaimana peranan strategi *handling complaint* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.

2. Untuk mengetahui peranan strategi *handling complaint* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat setelah proses penelitian selesai dilakukan. Manfaat tersebut terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu manfaat teoritis dengan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian mampu menjadi referensi, menambahkan ilmu, serta pedoman bagi pihak-pihak yang tertarik untuk memahami lebih dalam mengenai perbankan syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi rujukan dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi *handling complaint* sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Melalui penelitian ini, diharapkan peneliti dapat memperluas wawasan dan memperdalam pemahaman mengenai strategi *handling complaint* sebagai upaya dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

b. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih keilmuan yang berguna sebagai rujukan akademik, data pembandingan,

maupun sebagai sumber informasi yang relevan untuk mendukung penelitian-penelitian berikutnya di bidang yang serupa.

c. Bagi lembaga

Diharapkan dapat memberikan masukan berguna untuk pengembangan kebijakan lembaga, dan menjadi bahan pertimbangan khususnya bagi karyawan BSI KCP Jember dalam menerapkan strategi *handling complaint* guna sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap makna dari istilah-istilah penting dalam penelitian ini, peneliti menjabarkan beberapa definisi berikut:

1. Strategi

Strategi merupakan suatu proses yang menentukan arah yang perlu dituju oleh organisasi untuk memenuhi misinya. Strategi merupakan suatu proses yang merumuskan arah dan tindakan organisasi guna mencapai tujuan dan menjalankan misinya. Secara umum, strategi disusun berdasarkan tujuan organisasi dan berfungsi sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan, menyediakan alternatif dan kriteria, serta sebagai alat koordinasi dan komunikasi antar bagian. Strategi juga bertindak sebagai sasaran yang hendak diwujudkan dalam kerangka visi dan misi organisasi.¹⁷

¹⁷ Zamzami dan Wili Sahana, "Strategi Komunikasi Organisasi," *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies* 2, no. 1 (Januari 2021): 33.

Berdasarkan definisi diatas, strategi dapat disimpulkan sebagai pola atau rencana terpadu yang mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya. Strategi berfungsi sebagai panduan dalam pengambilan keputusan, menyediakan kriteria dan alternatif untuk berbagai pilihan.

2. *Handling Complaint*

Keluhan dari nasabah merupakan bentuk reaksi emosional terhadap sesuatu yang dirasa tidak sesuai harapan, baik terkait produk maupun pelayanan. Ketidakpuasan ini muncul karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Proses handling complaint perlu dilakukan secara sistematis dan tepat agar dapat menyelesaikan keluhan secara menyeluruh serta mencegah terulangnya kesalahan yang sama.¹⁸

Berdasarkan pemaparan diatas, maka *handling complaint* dapat diartikan sebagai metode atau teknik pada saat merespons dan menyelesaikan ketidakpuasan nasabah.

3. Loyalitas Nasabah

Loyalitas secara umum dapat diartikan sebagai bentuk kesetiaan, kepercayaan, dan komitmen yang diberikan seseorang kepada individu maupun lembaga, disertai rasa tanggung jawab dan keinginan untuk memberikan dukungan secara konsisten. Dalam konteks nasabah, loyalitas berarti komitmen jangka panjang untuk terus menggunakan produk atau

¹⁸ Annas Thohir Syamsudin dan Wirawan Fadly, "Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT. BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo," *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (Januari-Juni 2021): 53.

layanan tertentu secara berulang, meskipun ada berbagai pengaruh eksternal yang dapat memengaruhi keputusan.¹⁹

Berdasarkan pemaparan diatas, maka loyalitas nasabah mencerminkan kepercayaan dan komitmen yang kuat dari nasabah terhadap suatu lembaga, yang ditunjukkan melalui konsistensi dalam penggunaan produk atau jasa yang ditawarkan.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mencapai tujuan sebagaimana yang dijelaskan di atas, maka penelitian ini disusun secara sistematis, yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, memuat penjabaran awal dari penelitian, yang mencakup latar belakang masalah, rumusan fokus penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, definisi istilah-istilah penting yang digunakan, serta sistematika penulisan dari keseluruhan isi penelitian.

BAB II yaitu Kajian Pustaka, menyajikan ulasan terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian saat ini. Selain itu, juga memuat kajian teori yang dijadikan dasar analisis dalam membahas permasalahan penelitian, khususnya terkait strategi *handling complaint*.

BAB III yaitu Metode Penelitian, menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, lokasi tempat penelitian dilakukan, sumber data, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, serta tahapan-tahapan yang

¹⁹ Annas Thohir Syamsudin dan Wirawan Fadly, 53.

dilalui selama proses penelitian. Dengan demikian, dapat dipahami kesesuaian antara metode yang dipilih dengan jenis penelitian yang dilaksanakan.

BAB IV yaitu Penyajian data dan Analisis, berisi uraian mengenai deskripsi objek penelitian, penyajian hasil temuan di lapangan, serta analisis dan pembahasan terkait strategi *handling complaint* sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana.

BAB V yaitu Penutup, memuat kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diberikan oleh peneliti sebagai rekomendasi yang dapat digunakan untuk perbaikan atau pengembangan ke depan.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, peneliti juga menelaah hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Peneliti juga mengemukakan beberapa penelitian yang di dalamnya terdapat topik penelitian yang sedang dibahas, dimana topik tersebut berhubungan dengan *handling complaint*.

Berikut ini beberapa penelitian yang memiliki topik relevan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan:

1. **Jurnal Windy Puspita, Nurwani, Tuti Anggraini (2024)**, yang berjudul “Analisis Penyelesaian *Complaint Handling* pada Pelayanan Sistem Operasional di BSI KCP Cemara Asri”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan yang sering terjadi di BSI KCP Cemara Asri meliputi masalah pada BSI *Mobile*, transaksi nasabah, BSI *Net Banking*, penipuan, dan kesalahan PIN. Seluruh keluhan ditangani oleh customer service sesuai prosedur layanan standar. Mekanisme penanganannya meliputi: menyambut nasabah, mendengarkan keluhan dengan empati, meminta maaf, menanyakan kronologis kejadian, memverifikasi data dan transaksi, memberikan solusi, meminta nasabah mengisi formulir pengaduan, menginput pengaduan ke sistem (CMS), dan menutup layanan sesuai standar.²⁰

²⁰ Windy Puspita, Nurwani, dan Tuti Anggraini, “Analisis Penyelesaian *Complaint Handling* pada Pelayanan Sistem Operasional di BSI KCP Cemara Asri,” *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)* 8, no. 3 (2024): 266.

Perbedaan antara penelitian Windy Puspita, Nurwani, Tuti Anggraini dengan penelitian ini yaitu penelitian tersebut lebih berfokus pada analisis penyelesaian *complaint handling* pada pelayanan sistem operasional. Sedangkan pada penelitian saat ini lebih berfokus pada strategi *handling complaint* sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah. Adapun persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai *handling complaint*. Selain itu juga menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. **Skripsi Muhammad Rizki (2024)**, yang berjudul “Analisis Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *Customer Service* memiliki peran krusial dalam mempertahankan nasabah agar tidak menutup rekening serta menjangkau calon nasabah baru melalui pendekatan tertentu. Kendala dalam mengatasi keluhan nasabah berupa sistem yang lambat, nasabah yang ingin diprioritaskan, dan keterbatasan tempat pelayanan. Solusi terhadap masalah yaitu, mendengarkan, memberikan rasa empati dan lontarkan permintaan maaf, berikan respon yang cepat tanggap sesegera mungkin, serta memberikan perhatian dengan cara menenangkan.²¹

²¹ Muhammad Rizki, “Analisis Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh” (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2024), 82.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Muhammad Rizki adalah fokusnya. Muhammad Rizki menitikberatkan pada peran *Customer Service* dalam menangani keluhan, sedangkan penelitian ini lebih mendalami strategi *handling complaint* dalam membangun loyalitas nasabah. Keduanya memiliki kesamaan dalam pembahasan topik *handling complaint* dan pendekatan metode kualitatif.

3. Jurnal Rahmi Syahfitri Harahap, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, Nur Ahmadi Bi Rahmani (2023), yang berjudul “Analisis Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan dalam Menurunkan *Complaint Handling* pada Bank Muamalat”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota telah menjalankan strategi pelayanan sesuai SOP pusat dalam merespons keluhan. Pengukuran tingkat kepuasan dilakukan oleh tim khusus yang melakukan kunjungan secara acak ke cabang-cabang dengan metode penyamaran sebagai nasabah.²²

Penelitian ini berbeda karena fokus utama jurnal tersebut pada evaluasi kepuasan pelanggan guna menurunkan jumlah *complaint*. Sedangkan penelitian ini fokus pada strategi *handling complaint* dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Meskipun berbeda fokus, keduanya sama-sama membahas *handling complaint* dan menggunakan pendekatan kualitatif.

²² Rahmi Syahfitri Harahap, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, Nur Ahmadi Bi Rahmani, “Analisis Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan dalam Menurunkan *Complaint Handling* pada Bank Muamalat,” *JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora)* 9, no. 2 (2023): 133.

4. **Skripsi Riski Kurnia Putri (2023)**, yang berjudul “Peranan dan Strategi *Customer Service Representative* dalam *Handling Complaint* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup”

Ditemukan hasil bahwa *Customer Service Representative* memegang peranan penting dalam penanganan keluhan. Strategi yang dijalankan meliputi empati, mendengarkan, memberikan solusi, dan menyampaikan permintaan maaf setelah masalah terselesaikan.²³

Perbedaan terletak pada tujuan penelitian, Riski Kurnia Putri menekankan pada peningkatan kepuasan nasabah, sedangkan fokus penelitian ini adalah peningkatan loyalitas melalui strategi *handling complaint*. Namun demikian, keduanya membahas tentang *handling complaint* dan memakai metode kualitatif.

5. **Skripsi Intan Ernanda (2023)**, yang berjudul “Efektivitas *Customer Service* Sebagai *Public Relation* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi 2”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek utama pelayanan *Customer Service* terdiri dari pendekatan personal, penampilan, serta sikap, yang menjadi pilar peningkatan kualitas pelayanan. Keefektifan pelayanan ini dibuktikan melalui kepuasan nasabah berdasarkan hasil wawancara.²⁴

²³ Riski Kurnia Putri, “Peranan dan Strategi *Customer Service Representative* dalam *Handling Complaint* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup” (Skripsi, IAIN Curup, 2023), 70.

²⁴ Intan Ernanda, “Efektivitas *Customer Service* sebagai *Public Relation* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi 2” (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), 99.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah fokus Intan Ernanda lebih pada efektivitas pelayanan sebagai fungsi *public relations*, sementara penelitian ini mengkaji strategi *handling complaint* dalam kaitannya dengan loyalitas. Kedua studi membahas tema serupa dan memakai metode penelitian yang sama, kualitatif.

6. Skripsi Nabila Abdullah (2023), yang berjudul “Strategi *Customer Service* sebagai Fungsi *Public Relations* dalam *Handling Complaint* Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”

Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya strategi pelayanan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan nasabah dan menjalin hubungan baik. Strategi *Customer Service* ini dilakukan melalui informasi produk, penanganan keluhan, serta komunikasi yang membangun kepercayaan dan loyalitas.²⁵

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Nabila Abdullah adalah pada peran *public relations* dalam strategi pelayanan. Sedangkan dalam penelitian ini, fokus diarahkan pada strategi *handling complaint* dalam membangun loyalitas. Persamaan antara keduanya ada pada pembahasan tema *handling complaint* dan metode kualitatif.

7. Skripsi Gania Septin Faidatur (2022), yang berjudul “Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember”

²⁵ Nabila Abdullah, “Strategi *Customer Service* sebagai Fungsi *Public Relations* dalam *Handling Complaint* Di Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Gajah Mada” (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023), 85.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pentingnya sikap ramah dan responsif dalam pelayanan *Customer Service*. Nasabah merasa terbantu saat keluhannya ditangani sejak awal hingga selesai. Hambatan yang dihadapi adalah minimnya pengetahuan dan dukungan sistem.²⁶

Berbeda dengan penelitian Gania Septin Faidatur yang fokus pada peran *Customer Service*, penelitian ini menyoroti strategi *handling complaint* sebagai sarana membangun loyalitas. Namun, keduanya memiliki kesamaan dalam penggunaan metode kualitatif dan topik utama.

8. Skripsi Choirunisa Dwi Fardina (2022), yang berjudul “Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komplain muncul akibat ketidakpuasan dan risiko kerugian yang dirasakan nasabah. Penanganan dilakukan sesuai SOP, dengan mengedepankan empati, kecepatan respons, permintaan maaf, serta pelayanan maksimal demi menciptakan kenyamanan dan loyalitas nasabah.²⁷

Penelitian Choirunisa Dwi Fardina berfokus pada proses penanganan komplain, sementara penelitian ini lebih menitikberatkan pada strategi *handling complaint* untuk membangun loyalitas. Kesamaan kedua penelitian ada pada tema dan metode yang digunakan kualitatif.

²⁶ Gania Septin Faidatur, “Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember” (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 109.

²⁷ Choirunisa Dwi Fardina, “Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2” (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2021), 100.

9. Skripsi Luvita Nadia Putri (2021), yang berjudul “Peran *Customer Service* dalam Menangani Komplain Mesin ATM di BRI Syariah KC. Bandar Lampung”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diawali dengan 5S (senyum, salam, sapa, sopan, santun) penting dalam menangani keluhan. Keluhan biasanya diselesaikan dalam waktu maksimal 7 hari kerja dan proses tersebut mengacu pada SOP.²⁸

Berbeda dengan penelitian Luvita yang fokus pada penanganan keluhan terkait mesin ATM, penelitian ini membahas strategi *handling complaint* dalam meningkatkan loyalitas. Meskipun demikian, keduanya mengangkat tema penanganan keluhan dan memakai metode kualitatif.

10. Skripsi Sannita Zega (2020), yang berjudul “Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan”

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keluhan nasabah mencerminkan ketidakpuasan akibat potensi kerugian. Strategi penanganan keluhan yang efektif memerlukan empati, kecepatan, permintaan maaf, serta pelayanan yang optimal untuk menciptakan kepercayaan dan loyalitas nasabah.²⁹

Penelitian Sannita Zega difokuskan pada keluhan terkait ATM dan dampaknya terhadap kepuasan, sedangkan penelitian ini difokuskan pada

²⁸ Luvita Nadia Putri, “Peran *Customer Service* dalam Menangani Komplain Mesin ATM di BRI Syariah KC. Bandar Lampung” (Skripsi, IAIN Metro, 2021).

²⁹ Sannita Zega, “Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan” (Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2020), 72.

strategi *handling complaint* dalam memperkuat loyalitas. Persamaannya adalah pendekatan kualitatif dan tema mengenai penanganan keluhan.

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti, Judul Penelitian dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Windy Puspita, Nurwani, Tuti Anggraini “Analisis Penyelesaian <i>Complaint Handling</i> pada Pelayanan Sistem Operasional di BSI KCP Cemara Asri.” (2024).	Persamaannya yaitu sama-sama membahas mengenai <i>handling complaint</i> . Selain itu juga menggunakan metode penelitian kualitatif.	Perbedaannya yaitu penelitian tersebut lebih berfokus pada analisis penyelesaian <i>complaint handling</i> pada pelayanan sistem operasional. Selain itu juga pada objek penelitian.
2	Muhammad Rizki “Analisis Peran <i>Customer Service</i> dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (<i>Handling Complaint</i>) pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh.” (2024).	Persamaan yang ada pada penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini yaitu sama-sama membahas mengenai mengatasi keluhan nasabah atau <i>handling complaint</i> . Selain itu juga menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya.	Perbedaannya fokus terhadap peran <i>customer service</i> dalam mengatasi keluhan nasabah (<i>handling complaint</i>).
3	Rahmi Syahfitri Harahap, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, Nur Ahmadi Bi Rahmani “Analisis Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan dalam Menurunkan <i>Complaint Handling</i> pada Bank Muamalat.” (2023)	Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai <i>handling complaint</i> , serta menggunakan metode yang sama, yaitu metode kualitatif.	Perbedaannya adalah penelitian tersebut lebih berfokus pada strategi evaluasi tingkat kepuasan dalam menurunkan <i>complaint handling</i> dan

			objek penelitian yang berbeda.
4	Riski Kurnia Putri “Peranan dan Strategi <i>Customer Service Representative</i> dalam <i>Handling Complaint</i> untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup.” (2023)	Adapun persamaannya terletak pada metode yang digunakan, dimana menggunakan metode kualitatif. Selain itu, membahas terkait penanganan <i>complaint</i> atau <i>handling complaint</i> .	Penelitian tersebut berfokus pada peranan dan Strategi <i>Customer Service Representative</i> dalam <i>handling complaint</i> untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, terletak pada objek penelitian.
5	Intan Ernanda “Efektivitas <i>Customer Service</i> Sebagai <i>Public Relation</i> Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi 2.” (2023)	Persamaannya yaitu membahas mengenai mengatasi keluhan atau <i>handling complaint</i> . Persamaan lainnya yaitu menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya.	Perbedaannya adalah penelitian terdahulu berfokus pada efektivitas <i>customer service</i> sebagai <i>public relation</i> dalam mengatasi keluhan nasabah.
6	Nabila Abdullah “Strategi <i>Customer Service</i> sebagai Fungsi <i>Public Relations</i> dalam <i>Handling Complaint</i> Di Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Gajah Mada.” (2023).	Adapun persamaan dari penelitian ini, yaitu sama-sama membahas mengenai <i>handling complaint</i> dan menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya.	Pada penelitian terdahulu berfokus pada strategi <i>Customer Service</i> sebagai fungsi <i>public relations</i> dalam <i>handling complaint</i> .
7	Gania Septin Faidatur “Peran <i>Customer Service</i> dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (<i>Handling Complaint</i>) pada BPRS	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas terkait mengatasi keluhan nasabah atau	Perbedaan penelitian terdahulu adalah penelitian

	Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.” (2022).	<i>handling complaint</i> serta menggunakan metode penlitian yang sama, yaitu metode kualitatif.	tersebut berfokus pada peran <i>customer service</i> dalam mengatasi keluhan nasabah (<i>handling complaint</i>).
8	Choirunisa Dwi Fardina “Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2.” (2022).	Adapun persamaannya terletak pada metode yang digunakan, dimana menggunakan metode kualitatif. Selain itu, membahas terkait penanganan komplain.	Perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu fokus pada upaya penanganan komplain nasabah.
9	Luvita Nadia Putri “Peran Customer Service dalam Menangani Komplain Mesin ATM di BRI Syariah KC. Bandar Lampung.” (2021).	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama-sama membahas penanganan komplain, serta menggunakan metode kualitatif.	Perbedaannya adalah penelitian terdahulu berfokus pada peran <i>customer service</i> dalam menangani komplain mesin ATM.
10	Sannita Zega “Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan.” (2020).	Persamaannya yaitu membahas mengenai penanganan keluhan atau <i>handling complaint</i> . Persamaan lainnya yaitu menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya.	Adapula perbedaannya adalah pada penelitian tersebut lebih berfokus pada strategi penanganan keluhan ATM bermasalah dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Sumber: Data diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa strategi *handling complaint* memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga kepuasan dan membangun loyalitas nasabah. Penanganan keluhan yang dilakukan oleh *Customer Service*, baik melalui sikap empati, komunikasi yang efektif, kecepatan dalam merespon, hingga kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi nasabah. Meskipun fokus penelitian berbeda-beda, seperti pada peran *Customer Service*, efektivitas pelayanan, dan strategi komunikasi, keseluruhan penelitian sepakat bahwa penanganan keluhan yang baik tidak hanya menyelesaikan masalah nasabah, tetapi juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap institusi perbankan, khususnya pada perbankan syariah.

B. Kajian Teori

1. Strategi *Handling Complaint*

a. Strategi

Strategi adalah tahapan awal dalam manajemen, dimana dapat memanfaatkan berbagai peluang dan menggunakannya sebagai landasan untuk melihat bagaimana hal-hal berubah sehingga dapat melakukan perubahan. Strategi adalah suatu bentuk perencanaan yang mencakup rangkaian aktivitas yang disusun secara sistematis untuk mengarahkan kinerja perusahaan dalam jangka panjang demi

tercapainya tujuan organisasi.³⁰ dalam konteks persaingan global yang semakin kompetitif, strategi menjadi elemen yang sangat penting.

Keberhasilan penerapan strategi dipengaruhi oleh kemampuan perancang strategi, struktur organisasi, serta kondisi yang melatarbelakangi kebutuhan strategi tersebut. Strategi juga merupakan tahapan dalam merumuskan dan menjalankan ide, gagasan, serta rencana organisasi yang berkaitan langsung dengan tujuan yang ingin dicapai dalam periode tertentu.³¹

b. *Handling Complaint*

Perkembangan industri perbankan di Indonesia semakin pesat, persaingan antar bank, baik konvensional maupun syariah, mendorong setiap institusi keuangan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Dalam era yang semakin kompetitif ini, pelayanan yang prima tidak hanya menjadi nilai tambah, tetapi telah menjadi kebutuhan mutlak agar bank tetap relevan dan dipercaya oleh masyarakat. Kepuasan nasabah menjadi faktor kunci dalam mempertahankan eksistensi lembaga keuangan, karena nasabah yang puas cenderung loyal, memberikan rekomendasi positif, dan tidak mudah berpindah ke kompetitor. Namun, dalam praktiknya, tidak semua layanan berjalan sesuai harapan, sehingga *complaint* dari

³⁰ Ahmad, *Manajemen Strategi* (Makasar: Nas Media Pustaka, 2020), 4.

³¹ Nurul Setianingrum, *Model Transformasi Manajemen Perbankan* (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2022), 33.

nasabah tidak dapat dihindari dan menjadi bagian dari dinamika hubungan antara bank dan nasabah.

Complaint merupakan bentuk ekspresi negatif yang timbul akibat adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang dialami seseorang.³² Secara etimologis, kata "keluhan" berasal dari bahasa Latin *plangere*, yang berarti memukul, dalam konteks ini mengacu pada tindakan memukul dada sebagai bentuk ekspresi emosional. Saat ini, keluhan lebih dipahami sebagai respons terhadap situasi yang dirasa tidak menyenangkan atau mengganggu. Dalam dunia jasa, munculnya kesalahan, kegagalan, maupun keluhan merupakan hal yang tak terhindarkan.³³

Penanganan keluhan atau *handling complaint* merupakan salah satu bentuk komunikasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh nasabah. Keluhan ini biasanya muncul akibat adanya ketidakpuasan terhadap layanan atau produk yang diterima. Meski demikian, tidak semua bentuk ketidakpuasan secara otomatis diungkapkan oleh nasabah. Umumnya, mereka akan menyampaikan keluhan apabila proses penanganannya dianggap cepat, tanggap, bersifat positif, dan tidak menimbulkan beban tambahan seperti waktu maupun biaya. Sebaliknya, jika

³² Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 53.

³³ Muhammad, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2005), 32.

penanganan keluhan dirasa lambat dan tidak efisien, nasabah cenderung enggan untuk mengungkapkan keluhannya.³⁴

Berdasarkan dari berbagai pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasanya *handling complaint* merupakan serangkaian proses atau tindakan yang yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menangani permasalahan atau keluhan dari pelanggan.

Kategori keluhan digolongkan menjadi empat, yaitu:³⁵

1. *Mechanical Complaints*

Keluhan ini timbul akibat adanya kerusakan atau malfungsi pada perlengkapan yang tersedia di lingkungan bank yang ada di Bank.

2. *Attitudinal Complaints*

Jenis keluhan ini muncul karena perilaku atau sikap tidak menyenangkan dari petugas bank saat memberikan layanan kepada nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

³⁴ Mufawik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 156.

³⁵ Norwell, *Top Tips For Handling Complaint*, (London: GP, Peppers, Don & Rogers, Marta, 2005), 89.

3. *Services-Related Complaints*

Keluhan yang disebabkan oleh mutu pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan nasabah.

4. *Unusual Complaints*

Keluhan yang muncul karena faktor kenyamanan, seperti ketiadaan area bebas rokok atau suasana ruang layanan yang dianggap kurang nyaman.

Penyebab dan alasan munculnya *complaint* antara lain:³⁶

1. Ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan produk atau layanan yang diterima.
2. Gagalnya institusi dalam memberikan layanan sesuai ekspektasi pelanggan.
3. Respons pelayanan yang lambat atau tidak tanggap terhadap pengaduan nasabah.
4. Ketidaksanggupan perusahaan dalam memenuhi kinerja yang telah dijanjikan.
5. Proses pelayanan yang tidak optimal atau tidak efektif.
6. Informasi yang kurang jelas atau tidak sampai kepada nasabah.
7. Adanya keterlambatan dalam penyampaian layanan
8. Tenaga pelayanan yang kurang profesional atau tidak memiliki kompetensi yang memadai.

³⁶ Erwina dan Okki Kurnia, "Penerapan Marketing Komunikasi dalam Menangani Komplain *Online* Tamu di Vanilla Hotel Batam," *Jurnal Mekar* 1, no. 2 (2022): 77.

Complaint dapat muncul apabila pelanggan merasa bahwa produk atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi mereka. Sumber keluhan ini bisa berasal dari dalam perusahaan, seperti dari karyawan atau manajemen, maupun dari pihak luar, yakni pelanggan itu sendiri.

Adapun manfaat dari adanya *complaint*, yaitu:³⁷

1. Membantu perusahaan mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pelayanan yang dijalankan.
2. Menunjukkan dengan jelas aspek-aspek kualitas layanan yang perlu dibenahi.
3. Menjadi sarana evaluasi diri agar perusahaan lebih peka dan terbuka terhadap masukan serta preferensi pelanggan.
4. Memudahkan perusahaan dalam merancang solusi guna meningkatkan kualitas layanan.
5. Bila ditanggapi dengan cepat, pelanggan akan merasa bahwa kebutuhannya diakui dan dihargai.
6. Meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan.
7. *Handling complaint* yang dilakukan secara efektif mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.
8. *Handling complaint* yang baik terhadap keluhan dapat membangun loyalitas pelanggan.

³⁷ Erwina dan Okki Kurnia, 77.

9. Setiap *complaint* menjadi dorongan bagi seluruh elemen perusahaan untuk bekerja lebih baik lagi.

Aspek-aspek *handling complaint* ada empat, antara lain:³⁸

1. *Good Will*

Good will merupakan komitmen dari pimpinan perusahaan atau organisasi untuk menerima dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan menggunakan kebijakan yang dijadikan landasan dalam menangani setiap *complaint* yang masuk.

2. Mekanisme

Mekanisme, merujuk pada adanya sistem kerja yang tertata dan jelas dalam proses pengelolaan keluhan, sehingga baik pelanggan yang mengajukan keluhan maupun petugas yang menangani dapat mengikuti perkembangan penyelesaiannya secara transparan.

3. Infrastruktur

Infrastruktur, mencakup berbagai fasilitas fisik dan non-fisik yang mendukung proses penanganan keluhan agar berjalan efektif, seperti adanya ruang khusus untuk tim pengelola keluhan, kotak saran, form pengaduan atau survei kepuasan, nomor layanan pengaduan (*hotline*), dan sebagainya.

4. *Attitude*

Attitude, yaitu petugas dalam merespons keluhan pelanggan harus ditampilkan secara profesional dan positif, sehingga dapat

³⁸ Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Pers, 2010), 159-160.

memberikan kesan baik dan membuat pelanggan merasa dihargai saat menyampaikan keluhan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, pelayanan terhadap konsumen menjadi prioritas utama. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan yang hendak dicapai. Apabila perusahaan mampu menangani keluhan dengan baik dan memandangnya sebagai masukan yang konstruktif, maka perusahaan memiliki peluang untuk memperbaiki kekurangan yang ada. Ketika keluhan konsumen ditangani dengan sukses dan konsumen merasa puas dengan penanganan keluhan mereka, hal ini membangun kepercayaan terhadap perusahaan, karena perusahaan menunjukkan bahwa mereka memiliki kekuatan untuk menyelesaikan masalah dan menunjukkan keandalan, yang menandakan kepercayaan.³⁹ Dengan demikian, pelanggan akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan pada akhirnya loyalitas mereka terhadap perusahaan pun akan meningkat.

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu lembaga perbankan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumennya. Dalam industri perbankan yang sangat kompetitif, mempertahankan nasabah yang sudah ada menjadi jauh lebih penting dan efisien dibandingkan dengan menarik nasabah baru. Nasabah yang loyal

³⁹ Doga Istanbuluoglu dan Ezgi Sakman, "Successful Complaint Handling On Social Media Predicts Increased Repurchase Intention: The Roles Of Trust in Company and Propensity to Trust," *European Management Journal* 42, no. 1 (2024): 13.

tidak hanya terus menggunakan produk dan layanan bank, tetapi juga cenderung merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain serta tetap setia meskipun terdapat tawaran menarik dari bank pesaing. Loyalitas tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui proses yang melibatkan kepuasan terhadap pelayanan, kepercayaan terhadap institusi, serta pengalaman positif yang konsisten. Oleh karena itu, membangun loyalitas nasabah membutuhkan strategi pelayanan yang menyeluruh dan berorientasi pada kebutuhan serta harapan nasabah.

Nasabah merupakan individu yang memiliki hubungan berkelanjutan dan sering berinteraksi dengan suatu lembaga, khususnya dalam jangka waktu yang relatif lama. Dalam konteks perbankan, nasabah dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu debitur dan kreditur. Debitur adalah pihak yang menerima fasilitas kredit atau pembiayaan dari bank setelah melalui kesepakatan atau perjanjian sebelumnya. Sementara itu, kreditur adalah pihak yang menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan, seperti tabungan.⁴⁰ Nasabah memegang peranan krusial dalam sektor perbankan, karena dana yang mereka simpan menjadi sumber utama bagi bank untuk menjalankan kegiatan operasionalnya.

Loyalitas pelanggan mencerminkan hubungan erat antara konsumen dan perusahaan, di mana kepuasan yang dirasakan menciptakan

⁴⁰ Nadia Azalia Putri et al., "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal of Indonesian Social Society (JISS)* 1, no. 2 (2023): 45.

landasan kuat bagi pembelian ulang serta mendorong promosi melalui rekomendasi dari satu pelanggan ke pelanggan lainnya.⁴¹

Loyalitas nasabah merujuk pada komitmen pelanggan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Nasabah yang loyal cenderung melakukan transaksi berulang karena merasa puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan sebelumnya. Kepuasan ini muncul ketika harapan pelanggan terpenuhi oleh mutu produk dan layanan yang diberikan oleh perusahaan.⁴²

Dalam praktik sehari-hari, loyalitas pelanggan lebih sering diidentikkan dengan tindakan nyata dibandingkan sikap atau perasaan. Pelanggan yang setia biasanya menunjukkan pola pembelian yang berulang terhadap produk atau layanan tertentu. Pola ini dikenal dengan istilah pembelian non-acak (*non-random purchase*), yaitu tindakan membeli secara konsisten dalam kurun waktu tertentu oleh pihak yang memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan pembelian.⁴³

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah merupakan bentuk komitmen yang tinggi dari seorang pelanggan untuk terus melakukan pembelian ulang terhadap produk atau layanan yang disukainya secara konsisten dalam jangka panjang. Komitmen ini tidak mudah goyah oleh perubahan kondisi maupun upaya

⁴¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian* (Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2014), 393.

⁴² M. Mashudi Azrullah, "Pengaruh Jangka Waktu Pembayaran, Penanganan Komplain dan E-WOM terhadap Loyalitas Konsumen," *Jurnal Transparan* 15, no. 1 (2023): 2.

⁴³ Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan* (Jember, 2015), 51-52.

pemasaran dari pesaing yang berusaha menarik perhatian nasabah agar beralih ke produk atau layanan lain.⁴⁴

Perilaku Konsumen merupakan salah satu bidang ilmu, yang mempelajari bagaimana individu, kelompok, maupun organisasi dalam memilih, membeli, menggunakan, dan memanfaatkan produk, layanan, ide, atau pengalaman untuk memenuhi kebutuhan mereka.⁴⁵

Pada dasarnya perilaku konsumen secara umum dibagi menjadi dua yaitu:⁴⁶

1. Rasional

Perilaku pembelian konsumen yang didasarkan pada pertimbangan logis, seperti memenuhi kebutuhan pokok, kebutuhan yang mendesak, serta manfaat produk dan layanan bagi konsumen itu sendiri.

2. Irrasional

Perilaku konsumen yang cenderung dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti tawaran diskon atau strategi pemasaran, tanpa memperhatikan terlebih dahulu kebutuhan atau kepentingan yang sebenarnya.

Adapun terdapat tiga indikator empiris loyalitas pelanggan, yaitu:⁴⁷

1. *Say positive things* adalah menyampaikan pengalaman atau pendapat yang baik tentang perusahaan kepada orang lain melalui kata-kata, seperti melalui ulasan, cerita, atau gambaran pengalaman pribadi.

⁴⁴ Baiq Nurul Khaerani dan Asyari Hasan, "Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2869.

⁴⁵ Edwin Zusrony, *Perilaku Konsumen di Era Modern*, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021), 25.

⁴⁶ Edwin Zusrony, 30.

⁴⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008), 131.

2. *Recommend friends* adalah suatu proses proses mengajak orang lain untuk mencoba layanan atau produk tertentu berdasarkan pengalaman positif yang pernah dirasakan.
3. *Continue purchasing* adalah pelanggan yang secara konsisten melakukan transaksi berulang, yang mencerminkan adanya kesetiaan terhadap produk atau layanan tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas, diantaranya sebagai berikut:⁴⁸

1. Nilai (harga dan kualitas)

Kombinasi antara harga dan kualitas serta penggunaan merek dalam jangka waktu lama akan mendorong terbentuknya loyalitas. Oleh sebab itu, perusahaan perlu menjaga kualitas merek dengan baik. Penurunan standar kualitas dapat mengecewakan konsumen, bahkan yang paling setia sekalipun.
2. Citra

Citra, yang mencakup karakter dan reputasi merek maupun perusahaan, berawal dari kesadaran konsumen. Produk dengan citra positif mampu menciptakan loyalitas dari konsumen terhadap merek tersebut.
3. Kenyamanan

Kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses atau mendapatkan produk menjadi faktor penting. Di tengah tekanan dan tuntutan pasar

⁴⁸ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teory dan Praktik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 248-249.

yang menginginkan kemudahan, perusahaan harus menyediakan produk yang mudah dijangkau dan nyaman digunakan.

4. Kepuasan

Konsumen yang merasa puas dengan produk atau merek tertentu cenderung memiliki keinginan kuat untuk membeli kembali produk tersebut. Kesenambungan pembelian ini merupakan tanda nyata loyalitas konsumen terhadap merek itu.

5. Layanan

Pelayanan berkualitas tinggi yang diberikan oleh suatu merek turut memengaruhi tingkat loyalitas konsumen terhadap merek tersebut.

6. Garansi

Jaminan atau garansi yang disediakan oleh merek juga memengaruhi loyalitas. Faktor-faktor yang terkait meliputi kepuasan konsumen, penerimaan keunggulan produk, keyakinan terhadap merek, serta keterikatan emosional dengan produk atau perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang prosedur penemuannya dilakukan tidak dengan prosedur statistik atau kuantifikasi.⁴⁹ Melainkan proses untuk mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau aturan sosial dalam tulisan naratif, yang berarti mengumpulkan data dan fakta dalam bentuk kata atau gambar. Mendeskripsikan suatu kejadian berarti menggambarkan apa, mengapa, dan bagaimana kejadian tersebut terjadi.

Adapun jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif yaitu menggali data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan secara terjun langsung ke lapangan dan langsung melakukan wawancara. Dengan penelitian ini, peneliti ingin secara langsung menelusuri, menentukan fakta-fakta atau permasalahan yang mungkin sedang dihadapi dari tempat penelitian mengenai strategi *handling complaint* sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat dilaksanakannya kegiatan penelitian.⁵⁰ Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Jemberana, yang beralamat di Jl. Ngurah Rai

⁴⁹ Salim dan Syahrur, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Citapustaka Media, 2012), 41.

⁵⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 47.

No.70A, Dauhwaru, Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali, dengan kode pos 82218.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah individu atau pihak yang menjadi sumber utama dalam memperoleh informasi dan data. Uraian ini mencakup jenis data yang dikumpulkan, siapa saja yang dijadikan informan, serta metode pengumpulan data untuk menjamin keabsahan informasi.⁵¹

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, yakni teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu.⁵² Pertimbangan tersebut, misalnya, individu yang dianggap memiliki pengetahuan mendalam terkait permasalahan yang diteliti, atau memiliki peran penting sehingga dapat mempermudah akses terhadap informasi di lingkungan sosial yang sedang diteliti.

Subyek penelitian yang akan dimintai keterangan meliputi:

1. Bapak R Yoga Triyantoro selaku *Branch Operation & Service Manager*
2. Ibu Nely Zahara selaku *Customer Service Reprerentative*
3. Ibu Ninda Anggreini Putri selaku *Operational Staff*
4. Ibu Ida selaku Nasabah di BSI KCP Jembrana
5. Anggi selaku Nasabah di BSI KCP Jembrana
6. Ameliyan selaku Nasabah di BSI KCP Jembrana
7. Magfiroh selaku Nasabah di BSI KCP Jembrana

⁵¹ Tim Penyusun, 47.

⁵² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2013), 85.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini dijelaskan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, teknik tersebut misalnya observasi, wawancara, dan dokumentasi.⁵³

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan suatu obyek dengan sistematis fenomena yang diselidiki. Sukmadinata menyatakan bahwa observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung.⁵⁴

Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik observasi ini yaitu penerapan strategi *handling complaint* di lingkungan Bank Syariah Indonesia KCP Jember.

2. Wawancara

Wawancara adalah jenis percakapan lisan yang dilakukan secara langsung antara dua atau lebih orang dengan tujuan tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara, yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai, yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.⁵⁵

⁵³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 48.

⁵⁴ Hardani, et al., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 124.

⁵⁵ Hardani, et al., 137.

Adapun teknik wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggali informasi yang bersumber dari karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, yang berupa:

- a. Strategi *handling complaint* Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana
 - b. Peranan *handling complaint* sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah
3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.⁵⁶ Menurut Sugiyono Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.⁵⁷

Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data berikut:

- a. Sejarah Bank Syariah KCP Jembrana
- b. Visi dan misi Bank Syariah KCP Jembrana
- c. Struktur organisasi Bank Syariah KCP Jembrana
- d. Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, dan
- e. Data-data lain yang dibutuhkan.

⁵⁶ Hardani, et al., 149.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2013), 240.

E. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses yang terstruktur untuk mengumpulkan serta mengorganisir data yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Tahapan ini meliputi pengelompokan data ke dalam kategori tertentu, memecah data menjadi bagian-bagian lebih kecil, mengidentifikasi pola-pola yang muncul, serta memilih informasi yang paling penting untuk dianalisis. Tujuan akhirnya adalah menyusun kesimpulan yang mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain.⁵⁸ Adapun langkah-langkah analisis data menurut, yaitu:⁵⁹

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap utama dalam setiap penelitian adalah proses pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya yang dikenal sebagai triangulasi. Pada awal penelitian, peneliti melakukan eksplorasi umum terhadap situasi sosial atau objek yang akan diteliti.

Dari langkah pengumpulan data, diperoleh tiga hasil utama yang saling melengkapi, yaitu hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Wawancara

Informasi langsung dari narasumber yaitu *Branch Operations and Service Manager, Customer Service, Operational Staff*, dan Nasabah mengenai strategi *handling complaint* yang diterapkan, termasuk alur dan prosedur penyelesaian *complaint*, kategori *complaint*, tantangan,

⁵⁸ Sugiyono, 244.

⁵⁹ Sugiyono, 322-329.

rata-rata waktu penyelesaian, serta peran *strategi handling complaint* tersebut dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

b. Observasi

Mendukung hasil wawancara dengan menunjukkan penerapan *strategi handling complaint* secara nyata di lapangan dan menghasilkan situasi yang tidak terungkap dalam wawancara, seperti respons pegawai dalam selama pelayanan, sikap dan bahasa tubuh saat menangani *complaint* nasabah.

c. Dokumentasi

Data yang diperoleh dari dokumentasi meliputi statistik pengaduan nasabah, dokumentasi visual berupa foto kegiatan wawancara dengan informan, serta dokumen pendukung lain yang berkaitan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Jember.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang dikumpulkan dari lapangan biasanya berjumlah banyak, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan detail. Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal utama, serta memusatkan perhatian pada informasi yang penting dengan mencari tema dan pola yang muncul. Dengan melakukan reduksi, data menjadi lebih ringkas dan jelas, sehingga memudahkan peneliti dalam tahap pengumpulan data berikutnya.

Hasil dari reduksi data, peneliti menemukan sejumlah data atau temuan yang relevan dengan fokus penelitian. Dengan menyaring dan merangkum hal-hal pokok berupa:

- a. Strategi *handling complaint* di BSI KCP Jembrana dilakukan oleh *Customer Service* dengan komunikasi yang empatik dan prosedur yang terstruktur.
- b. Kategori keluhan yang paling diterima meliputi kesalahan transaksi, gangguan layanan *mobile banking* atau ATM, ketidaksesuaian saldo.
- c. Strategi *handling complaint* ini membantu meningkatkan kualitas layanan dan citra lembaga. Sementara bagi nasabah, strategi tersebut menumbuhkan rasa percaya dan loyalitas terhadap bank.

Dalam proses reduksi data, peneliti hanya mencantumkan poin-poin penting yang berhasil dihimpun, sedangkan penjelasan yang lebih rinci akan diuraikan pada bagian pembahasan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dapat dilakukan melalui berbagai bentuk seperti deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain-lain. Hal ini bertujuan agar pembaca lebih mudah dalam memahami dan menarik kesimpulan dari data yang disajikan.

Hasil dari penyajian data, peneliti memaparkan uraian dari fokus penelitian, mengenai:

- a. Strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.
- b. Peranan strategi *handling complaint* sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.

4. Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum terungkap. Temuan tersebut bisa berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya kurang jelas, namun setelah penelitian menjadi lebih terang dan dipahami dengan baik. Kesimpulan juga dapat berupa hubungan sebab-akibat, interaksi, hipotesis, atau bahkan sebuah teori.

1. Strategi *handling complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember dilakukan secara terstruktur melalui empat aspek:
 - a. *Good will*, penerapan SOP serta sikap empatik dan ramah pegawai menciptakan kenyamanan dan kepercayaan nasabah.
 - b. Mekanisme, prosedur penanganan *complaint* bersifat sistematis, transparan, memiliki batas waktu penyelesaian, serta disertai edukasi kepada nasabah.
 - c. Infrastruktur, tersedia berbagai saluran pengaduan, baik digital maupun langsung, untuk memudahkan akses layanan.
 - d. *Attitude*, sikap pegawai yang profesional, sopan, dan empatik mendukung komunikasi aktif dan tindak lanjut yang konsisten.
2. Peranan strategi *handling complaint* sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah:
 - a. *Say positive things*, pelayanan keluhan yang cepat dan ramah mendorong nasabah menyebarkan citra positif bank.

- b. *Recommend friends*, kepuasan nasabah membuat mereka merekomendasikan BSI KCP Jembrana kepada orang lain.
- c. *Continue purchasing*, penanganan komplain yang baik memperkuat kepercayaan dan keberlanjutan penggunaan layanan.

F. Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data dalam suatu penelitian, peneliti menerapkan teknik triangulasi. Triangulasi adalah metode verifikasi data yang memanfaatkan berbagai sumber atau cara lain untuk menguji validitasnya. Khususnya, triangulasi data mengacu pada pengumpulan data yang menghubungkan berbagai teknik dan sumber data yang berbeda.⁶⁰

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai alat pemeriksaan keabsahan data, yaitu:⁶¹

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa keakuratan data yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti hasil wawancara, arsip, dan dokumen lain, untuk memastikan kredibilitas data tersebut.

Triangulasi sumber dilakukan oleh peneliti dengan mengajukan pertanyaan yang sama kepada beberapa informan yang berbeda. Informan dari pihak internal bank (*Branch Operations and Service Manager*, *Customer Service*, dan *Operational Staff*) maupun dari pihak eksternal, yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana. Setelah

⁶⁰ Sugiyono, 273.

⁶¹ Sugiyono, 274.

mendapatkan informasi terkait, peneliti lalu membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk memverifikasi keandalan data dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama menggunakan metode yang berbeda. Contohnya, data yang diperoleh melalui wawancara kemudian diverifikasi kembali melalui observasi.

Dalam triangulasi teknik, peneliti membandingkan hasil wawancara dengan observasi di lapangan. Misalnya, *Customer Service* menyatakan bahwa dalam menangani keluhan, harus bersikap ramah, senyum, dan mendengarkan keluhan nasabah, maka peneliti mengamati dan mengecek apakah yang dinyatakan oleh *Customer Service* sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti atau tidak.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Pada bagian ini, peneliti menjelaskan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilaksanakan, dimulai dari tahap pendahuluan, pengembangan desain penelitian, pelaksanaan penelitian utama, hingga penyusunan laporan akhir.⁶²

Adapun tahapan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

a. Menyusun Rencana Penelitian

⁶² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember* (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 48.

Rencana penelitian mencakup alasan dilakukannya penelitian, pemilihan lokasi, penyusunan jadwal pelaksanaan, perencanaan pengumpulan data, perencanaan prosedur analisis data, serta pengecekan keabsahan data, yang semuanya merupakan bagian penting dari rencana tersebut.

b. Pemilihan Lokasi Penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti harus menentukan lokasi penelitian terlebih dahulu. Lokasi yang dipilih adalah Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, beralamat di Jl. Ngurah Rai No.70A, Dauhwaru, Kecamatan Jembrana, Kabupaten Jembrana, Bali 82218.

c. Mengurus Perizinan

Sebelum penelitian dilakukan, peneliti mengurus perizinan dengan mengajukan surat pengantar izin penelitian dari kampus, yang kemudian diajukan ke pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.

d. Mempersiapkan Perlengkapan Penelitian

Sebelum dimulainya tahap pelaksanaan, peneliti mempersiapkan perlengkapan yang sekiranya dibutuhkan, seperti alat tulis, kamera, alat perekam suara, dan lain sebagainya.

2. Tahap Pelaksanaan

a. Membuat Daftar Pertanyaan Wawancara

Sebelum melakukan wawancara, peneliti harus membuat daftar pertanyaan; dalam hal ini, peneliti harus membuat sejumlah pertanyaan yang nantinya dapat menjawab pertanyaan yang

dirumuskan oleh peneliti. Pertanyaan yang dibuat tidak mutlak dan dapat berubah sesuai dengan kondisi dan keadaan di lokasi penelitian.

b. Pengumpulan Data

Catatan lapangan terdiri dari data yang dikumpulkan melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Catatan ini berisi kesan, persepsi, dan pengalaman yang dialami oleh peneliti. Tidak ada penafsiran atau pendapat dari peneliti tentang fenomena yang diamati di lapangan.

c. Pengelolaan Data

Pengelolaan data yang dilakukan dari hasil pengumpulan data pada penelitian yang dimaksudkan untuk mempermudah dalam menganalisis data.

3. Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan merupakan penyusunan hasil penelitian yang berbentuk skripsi sesuai dengan pedoman yang berlaku pada program Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana sebagai satu-satunya kantor cabang pembantu di wilayah Jembrana memegang peran penting dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Dalam pelayanan nasabah, *handling complaint* menjadi aspek penting yang berperan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Sebagian besar nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana masih memilih untuk datang langsung ke kantor ketika menghadapi permasalahan, terutama yang berkaitan dengan transaksi gagal, saldo tertahan, atau kendala penggunaan BSI *Mobile*.

Pihak bank telah melakukan upaya edukasi untuk meningkatkan pemahaman dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan digital, baik melalui pengarahan langsung oleh pegawai, penyebaran informasi lewat media sosial, maupun penyediaan bantuan teknis. Dalam upaya memberikan pelayanan prima kepada nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana menyadari akan pentingnya mekanisme dalam penanganan keluhan (*handling complaint*). Keluhan nasabah merupakan bentuk umpan balik yang dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana menetapkan Standar Operasional Prosedur dalam menangani setiap bentuk

keluhan, guna menjaga kepercayaan nasabah serta mendukung terciptanya loyalitas nasabah jangka panjang.

Gambaran umum Standar Operasional Prosedur (SOP) *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana:

- a. Menerima dan mendengarkan keluhan nasabah, pihak bank mendengarkan keluhan tanpa menjeda, untuk memahami permasalahan nasabah secara menyeluruh.
- b. Empati, menunjukkan kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, dengan memberikan perhatian penuh dan memahami kondisi nasabah.
- c. Menenangkan, membantu menenangkan nasabah yang merasa marah dan kecewa, dengan sikap sabar dan professional.
- d. Identifikasi, menganalisis akar permasalahan berdasarkan informasi yang diberikan oleh nasabah.
- e. Komitmen, memberikan solusi yang tepat dan memastikan tindak lanjut hingga permasalahan terselesaikan.
- f. *Follow-up*, pihak bank melakukan *follow-up* kepada nasabah yang keluhannya tidak terselesaikan hari itu, agar nasabah merasa dihargai dan dilayani secara responsive.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

- a. Visi

Top 10 *Global Islamic Bank*

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

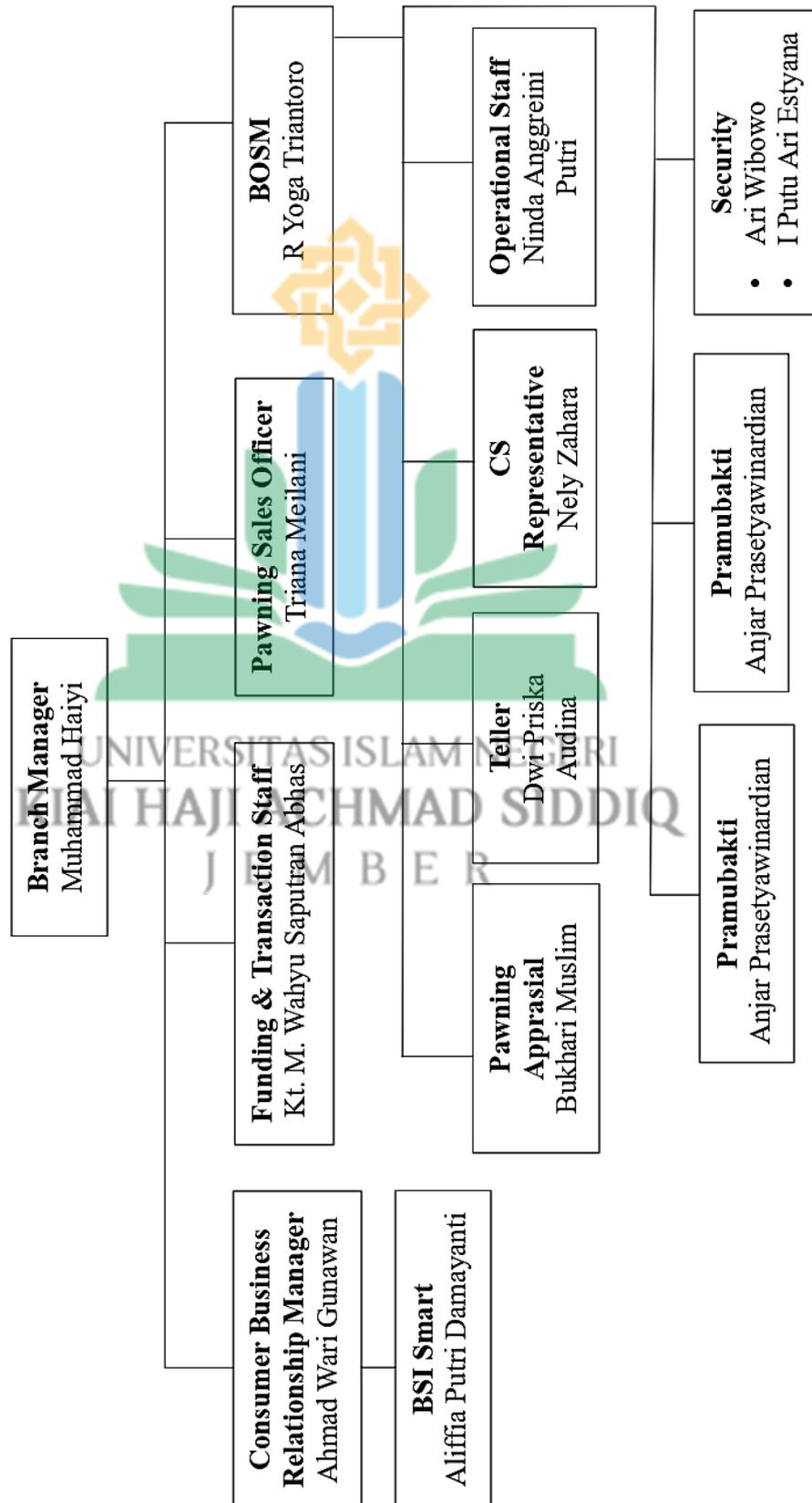
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Letak Geografis Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana terletak di Jalan Ngurah Rai No. 70 A, Kelurahan Dauharung, Kecamatan Negara, Kabupaten Jembrana, Provinsi Bali (82218).

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana



Sumber: Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana

5. Deskripsi Jabatan (*Job Description*)

a. *Branch Operations and Service Manager (BOSM)*

- 1) Memastikan pelayanan kepada nasabah dilakukan dengan optimal dan sesuai dengan standar layanan kantor cabang
- 2) Melakukan pengawasan terhadap transaksi harian operasional berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan
- 3) Menjamin bahwa biaya operasional kantor cabang dikelola secara efektif dan efisien
- 4) Menjaga ketersediaan likuiditas yang cukup untuk mendukung kelancaran operasional
- 5) Memastikan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi, pengarsipan, dan kewajiban pelaporan telah dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 6) Mengawasi pencatatan laporan keuangan
- 7) Memastikan prinsip KYC (*Know Your Customer*) diterapkan dengan baik dalam setiap transaksi
- 8) Melakukan otorisasi buku tabungan dan bilyet deposito

b. *Operational Staff*

- 1) Melaksanakan tugas yang berkaitan dengan urusan legalitas perusahaan
- 2) Melaksanakan dan mengelola kegiatan internal operasional
- 3) Mencatat kehadiran seluruh pegawai

- 4) Menyusun dan mengurus perizinan yang diperlukan oleh perusahaan
- 5) Menjalankan tugas-tugas yang membantu meringankan beban kerja perusahaan
- 6) Memberikan pendapat atau saran kepada manajemen perusahaan
- 7) Menjalankan tugas penting atau tugas khusus sesuai dengan kebutuhan perusahaan

c. *Customer Service Representative*

- 1) Menjalin komunikasi yang baik dan profesional dengan nasabah
- 2) Menjaga reputasi serta nama baik perusahaan agar tetap positif
- 3) Memberikan solusi atas permasalahan atau kendala yang dihadapi nasabah dengan penjelasan yang mudah dipahami
- 4) Meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah dengan memberikan layanan yang berkualitas
- 5) Menyusun laporan lanjutan apabila keluhan nasabah tidak dapat diselesaikan secara langsung
- 6) Mengetahui produk perusahaan dan aspek pendukung lain yang dimiliki perusahaan
- 7) Melakukan proses pelayanan pembukaan dan penutupan rekening nasabah
- 8) Melakukan strategi *cross selling* untuk produk dana yang tersedia

Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana
Tabel 4.1

Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana	
Individu	<ul style="list-style-type: none"> a. Tabungan b. Pembiayaan c. Investasi d. Haji dan Umroh e. Jasa f. Emas
Bisnis	<ul style="list-style-type: none"> a. BEWIZE <i>Cash</i> b. Pembiayaan Bisnis c. BEWIZE <i>Trade</i> d. Tabungan Bisnis e. BEWIZE <i>Value Chain</i> f. BEWIZE
Kartu	<ul style="list-style-type: none"> a. BSI <i>Hasanah Card</i> b. Manajemen Kartu
Digital Banking	<ul style="list-style-type: none"> a. BSI <i>E-Money</i> b. BYOND <i>by BSI</i> c. BSI <i>Net</i> d. BSI <i>Transfer Online</i> e. Tarik Tunai Tanpa Kartu (<i>Cardless Withdrawal</i>) f. BSI <i>Transfer BI-FAST</i> g. <i>Survei Mobile Banking BSI</i> h. <i>Survei Loyalti Poin</i> i. <i>Survei Tabungan Haji Digital</i>

Sumber: Dokumentasi, Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana, Jemberana, 14 Maret 2025.

B. Penyajian Data dan Analisis

Dalam sebuah penelitian, tentunya penting untuk adanya penyajian data. Penyajian data merupakan bagian yang memuat data-data hasil penelitian yang diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di lapangan, yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian. Peneliti melakukan penyajian data untuk memastikan hasil penelitian relevan dan konsisten dengan temuan di lapangan.

Setelah peneliti menyelesaikan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasi dan temuan penelitian akan disajikan secara terstruktur, dengan mengacu pada inti permasalahan sebagai berikut:

1. Strategi *Handling Complaint* yang Diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

Complaint nasabah merupakan bagian penting dalam operasional perbankan, *handling complaint* suatu bank mencerminkan kualitas layanan suatu bank. Dalam lingkungan yang kompetitif, strategi yang efektif tidak hanya menyelesaikan masalah secara cepat, tetapi juga memperkuat hubungan dengan nasabah. Strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh suatu bank dirancang untuk menangani *complaint* nasabah secara cepat, profesional, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Adapun strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, diantaranya sebagai berikut:

a. *Good Will*

Good will merupakan wujud itikad baik dari perusahaan dalam menangani keluhan dengan menyediakan ketentuan atau aturan yang dapat digunakan untuk menangani keluhan dengan efektif.

Berdasarkan penjelasan yang disampaikan oleh Bapak R Yoga Triantoro selaku *Branch Operations and Service Manager*, dijelaskan bahwa salah satu bentuk *handling complaint* nasabah, khususnya yang berkaitan dengan sikap *Good Will*, adalah sebagai berikut:

“Pasti ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur proses penanganan keluhan, SOP ini wajib dipahami dan diterapkan oleh seluruh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana. Hal tersebut kami lakukan sebagai bentuk nyata dari komitmen kami dalam menjaga kepuasan nasabah.”⁶³

Pernyataan tersebut menjelaskan dengan cukup jelas bahwa bahwa pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang secara khusus mengatur proses *handling complaint* nasabah. SOP tersebut wajib dipahami dan diterapkan oleh seluruh pegawai sebagai bentuk komitmen institusi dalam menjaga kepuasan nasabah.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan fungsi dan alat berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, prosedur kerja dan sistem kerja pada suatu unit kerja. Good will, menyatakan bahwa ada itikad baik dari perusahaan berupa ketentuan atau kebijakan yang mengatur *handling complaint*.

Dari wawancara Bapak R Yoga Triantoro selaku *Branch Operations and Service Manager* memperkuat penjelasan dari teori tersebut dengan memberikan gambaran praktis bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menggambarkan itikad baik dari perusahaan dengan adanya kebijakan atau aturan yang mengatur *handling complaint*.

⁶³ Bapak R Yoga Triantoro, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 14 Maret 2025.

Penjelasan serupa juga disampaikan oleh Ibu Nely Zahara selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, yang menyatakan bahwa:

“Benar, selama proses penanganan keluhan, kami selalu menerapkan SOP. Selain itu, kami juga selalu berusaha memberikan *ultimate service*, sikap ramah dan tenang ketika menerima keluhan. Setelah itu, kami memberikan solusi dan prosedur yang berlaku agar nasabah memahami proses penyelesaiannya.”⁶⁴

Pernyataan tersebut mendukung pernyataan dari Bapak R Yoga Triantoro selaku *Branch Operations and Service Manager*, bahwa *Customer Service* sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur dalam *handling complaint*. Selain itu, *Customer Service* juga selalu berusaha memberikan *ultimate service* dan memberitahukan kepada nasabah terkait alur dan prosedur dari *complaint* nasabah secara transparan.

Ultimate Service adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dengan terus mengupayakan layanan yang terbaik guna mewujudkan kepuasan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Akh. Muwafik Saleh, bahwa *good will* terimplementasikan jika perusahaan mempunyai niat baik.

Maka dari pernyataan Ibu Nely Zahara selaku *Customer Service* dan teori, peneliti menemukan bahwa pegawai *Customer*

⁶⁴ Nely Zahara, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

Service Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Selain itu juga, adanya niat baik berupa usaha untuk memberikan *ultimate service*.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Ibu Ida selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, yang menyatakan bahwa:

“Saya merasa puas dengan pelayanannya, pegawainya selalu ramah dan sigap dalam menangani keluhan saya. Pegawainya juga kasitau saya tentang prosedur dan proses dari keluhan yang saya sampaikan.”⁶⁵

Dari pernyataan diatas diketahui bahwa nasabah merasa puas dan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana selalu sigap dan melayani *complaint* dengan ramah. Selain itu, pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana memberitahukan terkait prosedur dan proses dari *complaint* yang diterima oleh nasabah.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan hasil. Dalam teori aspek *good will* yang menyebutkan bahwa adanya itikad atau niat baik dari perusahaan.

Maka dari pernyataan Ibu Ida selaku nasabah dengan teori, menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana mempunyai niat baik dengan selalu melayani dengan sigap dan ramah, sehingga nasabah merasa puas. Selain itu, pegawai juga memberikan

⁶⁵ Ida, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

informasi mengenai prosedur dan proses *handling complaint* tersebut sehingga nasabah tidak perlu khawatir dan dapat mengerti proses mengenai bagaimana *complaint* mereka di-proses.

Selain data dari hasil wawancara, peneliti juga melakukan observasi dan menemukan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, khususnya *Customer Service*, melayani nasabah dengan sikap yang ramah, dengan menyapa nasabah dengan senyuman, mendengarkan keluhan nasabah, serta cepat tanggap. Hal tersebut menghasilkan citra baik bagi Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana. Maka dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana menerapkan *good will* dalam pelayanannya, sehingga nasabah merasa puas.

b. Mekanisme

Mekanisme merupakan adanya proses dan prosedur yang terstruktur dan terorganisir dengan baik dalam penanganan keluhan, sehingga memungkinkan baik nasabah maupun petugas untuk memantau secara jelas dan mudah dari setiap perkembangan dari keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Berdasarkan penjelasan dari Ibu Nely Zahara selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, menerangkan:

“Untuk pengaduan, nasabah bisa pengaduan langsung ke kantor cabang maupun *online*. Setelah keluhan diterima, pihak *Customer Service* akan melakukan penginputan data *complain* ke dalam sistem, lalu meneruskannya ke kantor pusat untuk ditindaklanjuti. Untuk estimasi waktunya paling lama 14 hari

kerja, tapi di kantor cabang kami, belum pernah prosesnya melebihi 14 hari kerja.”⁶⁶

Dari pernyataan diatas dijelaskan bahwa nasabah dapat melakukan pengaduan dengan langsung datang ke kantor cabang atau melakukan pengaduan *online*. Ibu Nely Zahara selaku *Customer Service* juga menjelaskan bahwa sebagai *Customer Service* akan melakukan penginputan *complaint* terlebih dahulu mengenai estimasi waktu penyelesaian *complaint*, dan pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana belum pernah dalam penyelesaian *complaint* melebihi estimasi waktu maksimal, yaitu selama 14 hari kerja.

Aksesibilitas merupakan sejauh mana suatu layanan, fasilitas, informasi, atau sistem dapat dijangkau, digunakan, dan dimanfaatkan dengan mudah oleh semua orang tanpa hambatan berarti. Aksesibilitas mencakup kemudahan dalam mengakses lokasi fisik, sarana komunikasi, teknologi, maupun prosedur tertentu. Mekanisme merupakan salah satu aspek yang merujuk pada adanya sistem kerja yang tertata dan jelas dalam proses pengelolaan keluhan.

Sementara, dari wawancara pernyataan narasumber memperkuat bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana menyediakan aksesibilitas berupa pengaduan langsung ke kantor ataupun pengaduan secara *online*. Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana juga memiliki proses dan prosedur yang terstruktur dalam *handling complaint* nasabah. Ketika suatu *complaint* diterima, langkah pertama yang

⁶⁶ Nely Zahara, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

dilakukan adalah mengkategorikannya untuk menentukan apakah keluhan tersebut dapat diselesaikan langsung di kantor cabang atau perlu diteruskan ke kantor pusat. Selain itu, terdapat estimasi waktu penyelesaian yang telah ditetapkan, yaitu selama 14 hari kerja, guna memastikan setiap keluhan ditangani secara tepat dan profesional.

Penjelasan serupa juga disampaikan oleh Bapak R Yoga Triantoro selaku *Branch Operations and Service Manager*, yang menjelaskan bahwa:

“Terkait prosedur, *Customer service* akan melakukan penginputan pengaduan ke dalam sistem dan akan diklasifikasikan. Selanjutnya, *Customer Service* akan memberikan penjelasan awal kepada nasabah serta estimasi waktu penyelesaian. Jika keluhan dapat diselesaikan saat itu juga, maka langsung ditangani. Namun, apabila memerlukan penanganan dari kantor pusat, maka akan kami teruskan ke unit terkait di pusat untuk ditangani lebih lanjut.”⁶⁷

Dari pernyataan diatas, mendukung pernyataan dari *Customer Service* yang sebelumnya menyatakan bahwa *Customer Service* akan melakukan penginputan dan pengklasifikasian *complaint*. Lalu, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa nasabah akan diberikan penjelasan awal mengenai *complaint* yang dihadapi oleh nasabah. Jika *complaint* dapat diselesaikan hari itu di kantor cabang, maka akan diselesaikan hari itu, tetapi jika tidak dapat diselesaikan oleh kantor cabang, maka akan diteruskan ke kantor pusat.

Mekanisme merupakan suatu proses atau sistem kerja yang terstruktur dan teratur yang terdiri dari langkah-langkah atau prosedur

⁶⁷ R Yoga Triantoro, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 14 Maret 2025.

tertentu untuk mencapai tujuan atau menyelesaikan suatu tugas. Dari teori mekanisme yang menyatakan bahwa adanya prosedur yang terstruktur dan terarah.

Dari pernyataan Bapak R Yoga Triantoro selaku *Branch Operations and Service Manager* diatas dengan teori, menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana sudah memiliki mekanisme prosedur yang terstruktur dan terarah, dimulai dari penerimaan pengaduan, penginputan pengaduan ke dalam sistem, pengklasifikasian, serta penjelasan kepada nasabah.

Kemudian diperkuat oleh pernyataan dari Ibu Ida selaku nasabah, sebagai berikut:

“Saya puas dengan pelayanannya, waktu tarik tunai gagal, tetapi saldo sudah terpotong. Saya langsung datang kesini untuk melakukan pengaduan. Saya langsung diarahkan ke *Customer Service*. Saya dilayani dengan baik, *Customer Service* menjelaskan bahwa laporan akan diproses terlebih dahulu dan akan diteruskan ke kantor pusat. Beberapa hari kemudian, saya dihubungi lagi oleh pihak BSI dan saldo saya sudah dikembalikan.”⁶⁸

Dari pernyataan nasabah diatas, menjelaskan dengan cukup jelas bahwa nasabah melakukan *complaint* terkait tarik tunai yang gagal merasa puas dengan layanan yang diberikan, karena dilayani dengan baik. Kemudian adanya *follow-up* terkait perkembangan dari *complaint* nasabah dari pihak BSI.

Follow-up merupakan tindakan lanjutan yang dilakukan setelah suatu kegiatan, proses, atau komunikasi awal, dengan tujuan untuk

⁶⁸ Ida, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

memastikan bahwa hal tersebut berjalan sesuai rencana, memperoleh hasil yang diharapkan, atau menyelesaikan suatu permasalahan secara tuntas. Mekanisme adalah suatu rangkaian sistematis dari langkah-langkah atau prosedur yang telah ditetapkan untuk menjalankan sebuah proses.

Dari pernyataan oleh Ibu Ida selaku nasabah dengan teori, menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana sudah menerapkan salah satu Standar Operasional Prosedur (SOP) mereka, yaitu melakukan *follow-up*, guna memberitahukan nasabah terkait perkembangan dari *complaint* yang mereka sampaikan. Pihak Bank Syariah Indonesia juga sebelumnya sudah memberitahukan kepada nasabah terkait bagaimana alur penyelesaian *complaint* mereka.

Magfiroh selaku nasabah yang melakukan pengaduan secara *online*, menambahkan:

“Pas saya melakukan top up *e-money* melalui BSI *Mobile*, sudah terdebit namun saldo tidak masuk ke kartu *e-money*, lalu saya melakukan pengaduan di BSI *mobile*, tidak beberapa lama uang saya langsung kembali ke rekening, dengan keterangan (kredit: *reverse debit*)”⁶⁹

Dari pernyataan diatas, menjelaskan bahwa nasabah pada saat melakukan *top up e-money* melalui BSI *Mobile*, namun saldonya tidak masuk ke kartu *e-money*, kemudian nasabah melakukan pengaduan melalui BSI *Mobile* yang *complaintnya* akan masuk ke sistem pusat.

⁶⁹ Magfiroh, diwawancara oleh penulis, Jmbrana, 17 Maret 2025.

Aksesibilitas mencakup kemudahan dalam mengakses lokasi fisik, sarana komunikasi, teknologi, maupun prosedur tertentu. Mekanisme merupakan salah satu aspek yang merujuk pada adanya sistem kerja yang tertata dan jelas dalam proses pengelolaan keluhan.

Dari pernyataan Magfiroh selaku nasabah dengan teori, diketahui bahwa nasabah memanfaatkan kemudahan (aksesibilitas) dengan menggunakan dan melakukan pengaduan melalui *mobile banking* BSI. Dari pihak BSI, langsung menangani *complaint* nasabah. Hal tersebut terbukti dari saldo nasabah yang kembali ke rekening dengan keterangan (*reverse debit*).

Kemudian Ninda Anggreini Putri selaku *Operational Staff*, menjelaskan:

“Ketika nasabah melakukan transaksi lewat BSI Mobile dan mengalami kendala di mana saldo sudah terdebit tetapi belum masuk, nasabah dapat mengajukan pengaduan melalui aplikasi BSI Mobile. Apabila memang terjadi kesalahan transaksi, maka dana yang sudah terpotong akan dikembalikan ke rekening nasabah. Proses ini biasanya berlangsung paling lama 14 hari kerja.”⁷⁰

Pernyataan dari Magfiroh kemudian diperkuat oleh pernyataan oleh Ibu Ninda Anggreini Putri selaku *Operational Staff*. Dijelaskan bahwa ketika melakukan transaksi lewat BSI *Mobile*, lalu transaksinya gagal, nasabah dapat langsung melakukan pengaduan melalui aplikasi. Jika memang terjadi kesalahan, maka saldo yang sudah terpotong tersebut akan dikembalikan.

⁷⁰ Ninda Anggreini Putri, diwawancara oleh penulis, 14 Maret 2025.

Transparansi merupakan suatu kondisi di mana informasi disampaikan secara terbuka, jelas, mudah diakses, dan mudah dipahami oleh pihak terkait. Dalam pelayanan, transparansi mencakup kejelasan prosedur, alur kerja, waktu penyelesaian, serta hak dan kewajiban pelanggan atau pengguna layanan.

Dari pernyataan narasumber dengan teori, terdapat keselarasan. Dimana Bank Syariah Indonesia KCP Jember sudah menyampaikan informasi secara transparan, jelas, mudah diakses, dan waktu penyelesaian yang jelas.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* menunjukkan sikap yang ramah, tenang, dan responsive. Hal tersebut tercermin dari upaya mereka yang senantiasa mengutamakan kenyamanan nasabah selama proses pelayanan penanganan keluhan berlangsung. Dengan ramah, *Customer Service* menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh nasabah serta memberikan penjelasan mengenai alur dan prosedur pengajuan keluhan oleh nasabah.

Hal tersebut didukung oleh Ameliyan selaku nasabah, menyatakan bahwa:

“Penjelasan dari *Customer Service* sangat jelas, selain itu saya juga di-edukasi cara menyelesaikan permasalahan serupa agar tidak terulang kembali, Sehingga bisa menghemat waktu tanpa harus datang ke kantor.”⁷¹

⁷¹ Ameliyan, diwawancara oleh peneliti, Jember, 17 Maret 2025.

Pernyataan diatas cukup jelas bahwa penjelasan dari *Customer Service* sangat jelas dan mudah dipahami. Selain itu, nasabah diberikan edukasi mengenai cara menyelesaikan permasalahan serupa bila nantinya terulang kembali. Hal tersebut menguntungkan nasabah, karena dengan mengetahui cara penyelesaiannya, nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor dan bisa menangani dengan mandiri.

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, pesan, atau ide dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan untuk mencapai pemahaman bersama. Dalam mekanisme, komunikasi sangat penting, karena membantu menciptakan kejelasan informasi, menghindari kesalahpahaman, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan membangun kepercayaan pelanggan.

Dari pernyataan dan teori terdapat keselarasan, yang menunjukkan bahwa dalam mekanismenya Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana, menggunakan komunikasi yang efektif, melalui edukasi pada nasabah sehingga nasabah paham akan *complaint* yang mereka hadapi sekaligus cara penyelesaiannya bila kendala serupa terjadi. Nasabah merasa puas karena selain *complaint*nya ditangani, mereka juga mendapatkan ilmu baru.

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa mekanisme penanganan keluhan di Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana berjalan secara terstruktur dan terorganisir dengan baik. Nasabah dapat mengajukan pengaduan secara langsung di kantor cabang

maupun melalui layanan online seperti aplikasi *BSI Mobile*. *Customer Service* berperan aktif dalam menerima, menginput, dan meneruskan pengaduan ke kantor pusat jika diperlukan, dengan estimasi waktu penyelesaian maksimal 14 hari kerja. Pelayanan *Customer Service* dinilai ramah, responsif, dan komunikatif, mampu memberikan penjelasan yang jelas dan edukasi kepada nasabah sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah selama proses penanganan keluhan. Proses pengembalian dana (*reverse debit*) juga dilakukan secara cepat dan transparan, menambah kepercayaan nasabah terhadap layanan bank. Secara keseluruhan, penanganan keluhan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember berhasil membangun hubungan baik dengan nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka.

c. Infrastruktur

Infrastruktur merupakan ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung proses kelancaran pengaduan nasabah, seperti ruang khusus bagi tim pengelola pengaduan, kotak saran, formulir pengaduan, kuesioner, layanan *hotline*, *website*, serta platform digital.

Berdasarkan keterangan dari Ibu Ninda Anggreini Putri selaku *Operational Staff* Bank Syariah Indonesia KCP Jember, nasabah dapat menyampaikan keluhan melalui berbagai saluran yang tersedia.

Beliau menjelaskan bahwa:

“Sebagai sarana pengaduan, nasabah dapat menghubungi *BSI call*, selain itu juga bisa melakukan pengaduan secara tertulis

dengan datang ke kantor cabang, atau melalui email, BSI *mobile*, dan juga *website*.”⁷²

Dari pernyataan diatas oleh *Operational Staff* cukup jelas bahwa terdapat sarana pengaduan, baik pengaduan secara tertulis maupun secara lisan. Nasabah dapat memilih untuk melakukan pengaduan sesuai dengan yang mereka inginkan.

Aksesibilitas merupakan kemampuan atau kemudahan suatu layanan, informasi, fasilitas, atau sistem untuk dijangkau, diakses, dan digunakan oleh semua orang tanpa hambatan, baik secara fisik, teknis, maupun administratif. Aksesibilitas sangat berkaitan erat dengan infrastruktur, karena infrastruktur merupakan faktor pendukung utama yang menentukan sejauh mana suatu layanan atau fasilitas dapat dijangkau dan dimanfaatkan oleh masyarakat secara mudah dan merata.

Dari pernyataan narasumber dengan teori, menunjukkan adanya keselarasan dimana Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana sudah menyediakan akses berupa sarana pengaduan secara tertulis maupun lisan. Tersedianya berbagai macam sarana pengaduan ini, sangat memudahkan nasabah. Selain itu, nasabah pasti akan memilih sarana pengaduan paling nyaman menurut mereka.

Penjelasan serupa juga disampaikan oleh Ibu Nely Zahara selaku *Customer Service*, menerangkan bahwa:

⁷²Ninda Anggreini Putri, diwawancara oleh penulis, Jemberana, 14 Maret 2025.

“Untuk pengaduannya kita bisa secara lisan dan tertulis, di kantor cabang Jembrana ini nasabahnya lebih memilih untuk datang ke kantor saat pengaduan, dari kami sendiri selalu mengedukasi nasabah agar keluhan serupa tidak terulang, kami juga mengedukasi mengenai cara pengaduan secara *online*.”⁷³

Dari pernyataan diatas memperkuat pernyataan dari narasumber sebelumnya, dimana pengaduan bisa dilakukan secara lisan dan tertulis. Menurut *Customer Service*, nasabah di sekitar Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana cenderung lebih memilih untuk datang ke kantor saat melakukan pengaduan. Dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana tentunya selalu memberikan edukasi, agar nasabah bisa menyelesaikan keluhan secara online sehingga tidak perlu jauh-jauh untuk datang ke kantor cabang.

Infrastruktur merupakan segala sarana fisik maupun non-fisik yang dibutuhkan untuk mendukung berjalannya kegiatan sosial, ekonomi, dan pelayanan publik dalam suatu masyarakat atau organisasi. Infrastruktur mencakup fasilitas dasar dan sistem penunjang yang memungkinkan proses, aktivitas, atau layanan berjalan secara efektif dan efisien.

Dari teori dan pernyataan *Customer Service* terdapat keselarasan, dimana Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana sudah menyediakan sarana secara langsung di lokasi fisik (kantor cabang) untuk memfasilitasi nasabah dalam menyampaikan keluhan atau permasalahan layanan. Selain itu, nasabah yang memilih melakukan

⁷³ Nely Zahara, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

pengaduan di kantor cabang dilayani oleh pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan komunikasi, dan pemahaman prosedur penanganan *complaint* secara profesional.

Kemudian diperkuat oleh pernyataan Anggi selaku nasabah, menyatakan bahwa:

“Proses pengaduannya mudah, pelayanannya juga baik karena bisa dilakukan secara *online*. Tapi saya sendiri lebih suka datang langsung kesini, karena bisa dapat penjelasan yang lebih jelas dari *Customer Service*-nya.”⁷⁴

Dari pernyataan diatas cukup jelas bahwa Anggi selaku nasabah memilih untuk melakukan pengaduan dengan datang ke kantor cabang. Hal tersebut karena menurutnya jika melakukan pengaduan di kantor cabang lebih mendapatkan penjelasan.

Dalam perilaku konsumen, setiap konsumen memiliki preferensi berbeda dalam menyampaikan keluhan, tergantung pada faktor-faktor seperti tingkat keparahan masalah, kepercayaan terhadap media pengaduan, dan harapan terhadap penyelesaian.

Dari teori diatas selaras dengan pernyataan dari nasabah, dimana nasabah lebih nyaman untuk datang ke kantor cabang, karena merasa pelayanan *Customer Service* lebih jelas. Hal ini juga karena nasabah membutuhkan kepastian yang lebih pada kendala yang dialami.

Hasil observasi peneliti di lapangan juga menunjukkan layanan terhadap nasabah tidak hanya dilakukan oleh *Customer Service*, tetapi

⁷⁴ Anggi, diwawancara oleh peneliti, Jembrana, 17 Maret 2025.

juga oleh *Security* yang secara proaktif menyambut kedatangan nasabah dan mengarahkan nasabah terkait keperluannya.

Dari hasil diatas, dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana telah menyediakan berbagai opsi dalam mengajukan pengaduan, baik secara lisan maupun tertulis. Selain itu, pelayanan pengaduan tidak hanya menjadi tanggung jawab *Customer Service*, tetapi melibatkan berbagai pihak terkait yang berperan aktif dalam memberikan bantuan, sehingga menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

d. *Attitude*

Attitude merupakan sikap dalam pelayanan yang merujuk pada respons dan perilaku yang ditunjukkan saat menerima keluhan dari nasabah. Sikap tersebut harus mencerminkan pandangan positif terhadap setiap keluhan yang disampaikan, dengan menunjukkan perhatian terhadap permasalahan nasabah.

Menurut penjelasan dari Ibu Nely Zahara selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, dalam keterangannya cara *handling complaint*, khususnya dalam *Attitude*:

“Terkait dengan *attitude*, yang pertama kita lakukan adalah empati, mampu memahami kondisi nasabah dengan menempatkan diri pada posisi nasabah, memahami ketidaknyamanan yang mereka rasakan. Setelah itu, meminta maaf terkait ketidaknyamanan yang dirasakan. Kemudian kita juga sering melakukan *follow-up* jika keluhannya tidak terselesaikan hari itu.”⁷⁵

⁷⁵ Nely Zahara, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

Dari pernyataan *Customer Service*, menunjukkan bahwa pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana perlu menunjukkan empati, mampu memahami kondisi nasabah, serta memahami ketidaknyamanan yang mereka alami. Selain itu, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana juga selalu melakukan *follow-up* jika keluhan nasabah tidak terselesaikan pada hari yang sama.

Attitude atau sikap adalah suatu kecenderungan yang relatif menetap dalam diri seseorang untuk merespons suatu objek, situasi, atau orang lain secara positif atau negatif. Sikap mencerminkan perasaan, keyakinan, dan kecenderungan bertindak terhadap sesuatu yang dialami atau dihadapi individu.

Dari pernyataan dan teori, menunjukkan bahwa sikap empati terlihat dari kemampuan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana dalam memahami kondisi dan ketidaknyamanan yang dialami nasabah, sementara sikap tanggung jawab tercermin melalui tindak lanjut (*follow-up*) atas keluhan yang belum terselesaikan pada hari yang sama. Hal ini sejalan, di mana pegawai tidak hanya memiliki pengetahuan tentang prosedur, tetapi juga menunjukkan kepedulian,, serta bertindak secara aktif untuk menyelesaikan masalah.

Penjelasan serupa juga disampaikan oleh Bapak R Yoga Triantoro selaku *Branch Operations and Service Manager*, menyatakan bahwa:

“Tentu kita harus bersikap ramah dan professional. Kami selalu berusaha menyelesaikan keluhan pada saat itu juga, namun kalau tidak bisa, kami pasti akan *follow-up* nasabah, untuk memberitahukan perkembangan keluhan yang diajukan.”⁷⁶

Pernyataan diatas memperkuat pernyataan narasumber sebelumnya, yang juga menjelaskan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana harus bersikap ramah dan profesional dengan selalu berusaha menyelesaikan keluhan pada saat itu juga. Jika tidak terselesaikan, maka akan dilakukan *follow-up*.

Attitude merupakan sikap dalam pelayanan yang merujuk pada respons dan perilaku yang ditunjukkan saat menerima keluhan dari nasabah. Sikap tersebut harus mencerminkan pandangan positif terhadap setiap keluhan yang disampaikan, dengan menunjukkan perhatian terhadap permasalahan nasabah.

Dari teori dan pernyataan, menunjukkan bahwa sikap ramah dan profesional merupakan bagian penting dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana. Sikap ramah mencerminkan empati dan keterbukaan dalam menghadapi keluhan nasabah, sementara profesionalisme tercermin dari kesungguhan dalam menyelesaikan masalah secara cepat dan tepat. Komitmen untuk menyelesaikan keluhan secepat, tindak *follow-up* terhadap keluhan yang belum dapat diselesaikan saat itu juga menunjukkan adanya tanggung jawab dan kepedulian terhadap kepuasan nasabah. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan prima, di mana keberhasilan

⁷⁶ R Yoga Triantoro, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

pelayanan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari sikap dan proses interaksi antara petugas dan nasabah selama penanganan berlangsung.

Hal tersebut juga diperkuat oleh Anggi selaku nasabah, menerangkan *bahwa*:

“Menurut saya, empati pegawainya sudah bagus, selama saya menjadi nasabah disini. Pegawainya juga selalu bersikap ramah dalam pelayanannya.”⁷⁷

Dari pernyataan diatas, menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana memang memberikan empati kepada nasabahnya, juga dengan selalu bersikap ramah dalam setiap pelayanannya.

Empati merupakan perhatian dan kepedulian individu atau organisasi dalam memahami kebutuhan, keluhan, dan kondisi pelanggan secara personal. Dalam *Attitude*, empati merupakan bagian dari sikap afektif, yang menunjukkan adanya kepedulian dan perhatian terhadap nasabah atau pelanggan.

Dari pernyataan dan teori terdapat keselarasan, dimana Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana sudah menunjukkan empatinya yang termasuk bentuk dari *attitude* hal tersebut tercermin dari sikap ramah selama pelayanan nasabah.

Selain itu, berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa *Customer Service* menunjukkan sikap empati yang kuat saat

⁷⁷ Anggi, diwawancara oleh penulis, Jemberana, 17 Maret 2025.

menangani keluhan nasabah, baik dari tutur kata yang sopan dan menenangkan, sehingga ekspresi wajah dan kontak mata yang menunjukkan adanya perhatian dan kepedulian kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa sikap empati merupakan aspek aspek penting yang harus dimiliki oleh *Customer Service*, khususnya dalam menghadapi keluhan nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana secara konsisten menunjukkan tingkat empati yang tinggi dalam setiap pelayanan. Hal ini terlihat terutama saat menerima keluhan atau aduan dari nasabah, dimana petugas terlebih dahulu mendengarkan permasalahan yang disampaikan, kemudian memberikan solusi yang sesuai, serta menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Sikap tersebut memberikan kontribusi positif terhadap citra layanan Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana di mata nasabah, sekaligus meningkatkan kualitas dan kepuasan pelayanan secara keseluruhan.

2. Peranan Strategi *Handling Complaint* sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

Strategi *handling complaint* memegang peranan penting dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana. Dalam pelayanan jasa keuangan, *complaint* adalah hal yang biasa terjadi. Namun, cara bank merespons dan menyelesaikan *complaint* tersebut menjadi penentu persepsi nasabah

terhadap kualitas pelayanan. Dengan adanya *complaint*, dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kualitas layanan apabila ditangani dengan baik.

Handling complaint yang dilakukan secara cepat, ramah, dan solutif menciptakan kepuasan bagi nasabah, karena nasabah akan merasa didengar dan diperhatikan. Kepuasan tersebut kemudian menjadi faktor utama terbentuknya loyalitas nasabah. Selain itu, strategi *handling complaint* yang efektif juga mampu membangun kepercayaan nasabah kepada bank. Ketika *complaint* ditangani secara profesional, maka nasabah akan melihat adanya komitmen dari pihak bank, sehingga kepercayaan nasabah semakin meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada beberapa informan, tentang indikator loyalitas pelanggan mendapatkan hasil sebagai berikut:

a. *Say positive things*

Say positive things merupakan tindakan menyampaikan pendapat secara baik mengenai perusahaan kepada orang lain, biasanya berupa ulasan, cerita pengalaman, atau penjabaran yang mencerminkan kepuasan terhadap layanan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dari Ibu Ida selaku nasabah Bank Syariah KCP Jember, menjelaskan sebagai berikut:

“Waktu saya pernah *complaint* karena tarik tunai gagal, saya langsung melakukan pengaduan ke *Customer Service*. Saya merasa dibantu dengan pelayanannya, karena dijelaskan semua

prosesnya. Saya merasa tenang, dari yang sebelumnya panik karena tarik tunai yang gagal.”⁷⁸

Pernyataan tersebut cukup jelas bahwa saat nasabah melakukan *complaint* berupa transaksi gagal, nasabah merasa sangat dibantu oleh pelayanannya, karena sebelumnya nasabah merasa panik atas kendala yang dialami. Setelah mendapat bantuan *Customer Service*, nasabah merasa tenang karena merasa kendala bisa diatasi.

Say positive things merupakan salah satu indikator dari loyalitas pelanggan. Indikator ini mengacu pada kecenderungan pelanggan untuk berbicara positif atau memberikan komentar baik tentang suatu produk, layanan, atau perusahaan kepada orang lain.

Pernyataan tersebut mencerminkan bahwa pengalaman positif nasabah dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan bantuan yang cepat serta menenangkan dari *Customer Service* berperan penting dalam membentuk persepsi yang baik terhadap layanan bank. Nasabah yang awalnya panik karena transaksi gagal, kemudian merasa tenang dan terbantu setelah dilayani dengan empati dan profesionalisme. Sikap *Customer Service* yang membantu dan menenangkan menjadi alasan utama bagi nasabah untuk memberikan testimoni atau menceritakan pengalaman baik tersebut kepada orang lain, sebagai bentuk loyalitas dan dukungan terhadap institusi.

Penjelasan serupa juga disampaikan oleh Anggi selaku nasabah, menjelaskan sebagai berikut:

⁷⁸ Ida, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

“Saya sempat kecewa karena pernah saat saya transfer dan saldo sudah terpotong, tetapi dari sisi orang yang saya transfer saldonya belum masuk ke dia, tapi begitu saya sampaikan kesini, langsung ditangani dan dalam dua hari keluhannya terselesaikan.”⁷⁹

Dari penjelasan diatas, diketahui bahwa nasabah sempat kecewa karena saat melakukan transfer dan saldo sudah terpotong, ternyata penerima belum menerima uang yang ditransfer. Kemudian nasabah datang ke kantor cabang, dengan penyelesaian keluhan maksimal 14 hari kerja. Lalu, saldo dari transaksi yang gagal tersebut kemudian kembali dalam waktu 2 hari.

Say positive things atau memberikan komentar baik tentang suatu produk, layanan, atau perusahaan kepada orang lain merupakan salah satu indikator loyalitas pelanggan. Indikator ini menunjukkan adanya kecenderungan pelanggan untuk menyebarkan kesan baik yang mereka rasakan, sebagai bentuk dukungan dan kepuasan terhadap layanan yang telah diterima.

Dari pernyataan diatas dengan teori, menunjukkan bahwa meskipun nasabah awalnya mengalami kekecewaan akibat kegagalan transaksi di mana saldo sudah terpotong namun dana belum diterima oleh penerima, nasabah tetap mendapatkan pelayanan yang solutif dan meyakinkan dari pihak bank. Setelah menyampaikan keluhan langsung ke kantor cabang, nasabah diberi informasi yang jelas mengenai prosedur penanganan keluhan dengan estimasi maksimal 14

⁷⁹ Anggi, diwawancara oleh penulis, Jember, 17 Maret 2025.

hari kerja. Namun, yang menarik adalah keluhan tersebut dapat diselesaikan lebih cepat, yakni dalam waktu 2 hari, dan dana segera dikembalikan. Respon cepat dan transparansi dalam penanganan keluhan ini menciptakan kesan positif, sehingga mendorong nasabah untuk bercerita baik tentang pelayanan bank kepada orang lain.

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pengalaman positif dalam proses penanganan keluhan mendorong nasabah untuk memiliki pandangan yang baik terhadap pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana. Ketika nasabah menghadapi permasalahan seperti tarik tunai gagal, transfer yang belum masuk, maupun kendala pada aplikasi, mereka merasa terbantu dengan respon cepat dan solusi yang diberikan oleh pihak bank. Penjelasan yang jelas, sikap yang ramah, serta penyelesaian yang tepat waktu menciptakan rasa puas dan nyaman bagi nasabah. Hal ini membentuk kecenderungan nasabah untuk menyampaikan pengalaman positif tersebut kepada orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian, strategi *handling complaint* yang efektif berperan dalam membentuk loyalitas nasabah melalui penyampaian opini dan cerita positif mengenai pelayanan bank.

b. *Recommend friends*

Recommend friends yaitu adanya aktivitas mengajak orang lain untuk mencoba layanan dari suatu penyedia jasa sebagai hasil dari pengalaman menyenangkan yang telah dirasakan sebelumnya.

Berdasarkan wawancara oleh Ibu Ida selaku nasabah, menjelaskan bahwa:

“Setelah saya pernah ditangani dengan baik saat tarik tunai gagal, saya jadi merasa percaya sama pelayanan disini. Waktu teman saya mau buka rekening baru, saya sarankan disini saja, karena pelayanannya jelas dan pegawainya ramah.”⁸⁰

Dari penjelasan tersebut, diketahui bahwa nasabah pernah ditangani dengan baik oleh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, sehingga nasabah percaya dengan pelayanan disana. Kemudian, saat temannya akan membuka rekening baru, ia menyarankan untuk membuka rekening di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.

Recommend friends merupakan salah satu indikator dari loyalitas pelanggan, yang menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk merekomendasikan produk, layanan, atau perusahaan kepada orang lain, terutama teman, keluarga, atau kolega. Indikator ini mencerminkan kepercayaan dan kepuasan tinggi dari pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima.

Dari pernyataan dan teori, menunjukkan bahwa nasabah merekomendasikan layanan dan produk Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana kepada temannya. Hal tersebut dilakukan karena nasabah merasa puas atas pengalaman layanan dan percaya kepada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, bahwa selalu memberikan yang terbaik.

⁸⁰ Ida, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

Pernyataan tersebut kemudian diperkuat oleh Ameliyan selaku nasabah, menjelaskan:

“Saya pernah bilang ke teman kuliah saya, kalau BSI ini enak pelayanannya, apalagi kalau ada keluhan langsung ditangani, diberi solusi, dan edukasi. Waktu dia tanya soal tabungan, saya sarankan untuk pakai tabungan BSI yang *easy* wadiah, karena bebas biaya admin.”⁸¹

Pernyataan diatas menjelaskan bahwa nasabah pernah mengatakan ke temannya bahwa pelayanan BSI sangat nyaman, karena selalu diberi solusi juga edukasi. Selain itu, nasabah juga merekomendasikan produk tabungan Bank Syariah Indonesia.

Merekomendasikan kepada teman merupakan salah satu tanda loyalitas pelanggan, yang menggambarkan kecenderungan individu untuk menyarankan produk, layanan, atau perusahaan kepada orang lain, seperti teman, keluarga, maupun rekan kerja. Sikap ini mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan yang tinggi terhadap kualitas layanan yang telah mereka alami.

Pernyataan dan teori tersebut sejalan, karena dilihat dari nasabah yang merekomendasikan pelayanan Bank Syariah Indonesia kepada temannya, juga merekomendasikan produk tabungan *easy* wadiah yang merupakan tabungan tanpa biaya admin.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa pengalaman positif dalam penanganan keluhan mendorong nasabah untuk merekomendasikan layanan Bank Syariah Indonesia KCP

⁸¹ Ameliyan, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

Jembrana kepada orang terdekat mereka. Nasabah merasa puas karena keluhan yang mereka alami ditangani dengan cepat, jelas, dan solutif, sehingga tumbuh rasa percaya terhadap kualitas pelayanan bank. Rasa puas ini kemudian mendorong mereka untuk menyarankan teman atau keluarga agar menggunakan layanan di BSI, baik untuk pembukaan rekening maupun pemanfaatan produk tertentu. Tindakan merekomendasikan ini menjadi bukti nyata dari loyalitas nasabah yang terbentuk sebagai hasil dari strategi *handling complaint* yang efektif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

c. *Continue purchasing*

Continue purchasing mengacu pada kecenderungan pelanggan untuk terus melakukan transaksi secara berulang, yang biasanya didasari oleh tingkat kepuasan dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan.

Pernyataan disampaikan oleh Anggi selaku nasabah, menjelaskan bahwa:

“Saat saya kecewa karena ada kendala saldo terpotong, tapi karena penyelesaiannya jelas dan cepat, saya tetap lanjut pakai BSI, sampai sekarang saya masih pakai untuk transfer dan transaksi lainnya.”⁸²

Dijelaskan dari pernyataan diatas, bahwa nasabah tetap memilih untuk melanjutkan menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia. Walaupun sebelumnya sempat kecewa, tetapi dengan *handling complaint* yang tepat, membangun kembali kepercayaan nasabah.

⁸² Anggi, diwawancara oleh penulis, Jembrana, 17 Maret 2025.

Continue purchasing merupakan salah satu indikator dari loyalitas pelanggan, yang menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk terus menggunakan atau membeli kembali produk atau layanan dari perusahaan yang sama dalam jangka panjang. Indikator ini mencerminkan komitmen dan kepuasan pelanggan, di mana mereka tidak hanya puas sekali saja, tetapi memilih untuk melanjutkan hubungan konsumsi secara berkelanjutan.

Pernyataan dari narasumber, sejalan dengan teori, dapat dilihat dari nasabah yang memilih untuk bertahan dan melanjutkan penggunaan produk dan layanan, hal itu terjadi karena nasabah merasa puas dan percaya jika terjadi hal serupa, mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik.

Selanjutnya, Ameliyan selaku nasabah juga menyatakan bahwa:

“Saya masih pakai BSI *mobile* walaupun sempat tidak bisa login. Karena waktu saya datang, langsung dibantu dan diberi solusi supaya tidak terulang lagi.”⁸³

Dari pernyataan diatas, diketahui bahwa nasabah masih memilih untuk menggunakan BSI *mobile* karena nasabah merasa dibantu dan diberi solusi agar kendala serupa tidak terulang lagi.

Continue purchasing merupakan salah satu indikator loyalitas pelanggan, yang menggambarkan kecenderungan individu untuk tetap memilih produk atau jasa dari perusahaan yang sama dalam kurun waktu yang panjang. Indikator ini mencerminkan adanya kepuasan

⁸³ Ameliyan, diwawancara oleh penulis, Jembrana 17 Mei 2025.

dan komitmen dari pelanggan, di mana mereka juga berkeinginan untuk terus menjalin hubungan konsumsi secara konsisten dan berkelanjutan.

Pernyataan dengan teori sejalan, di mana nasabah tetap memilih untuk menggunakan layanan BSI *Mobile* meskipun sebelumnya sempat mengalami kendala. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif yang diterima setelah menyampaikan keluhan yakni bantuan yang cepat dan pemberian solusi yang jelas telah membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Karena merasa ditangani dengan baik dan diberikan pemahaman agar masalah serupa tidak terulang, nasabah memiliki keyakinan untuk melanjutkan penggunaan layanan tersebut di masa mendatang.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa strategi *handling complaint* yang efektif dan responsif pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember berperan penting dalam menjaga loyalitas nasabah, yang tercermin melalui perilaku *continue purchasing*. Meskipun nasabah sempat mengalami permasalahan dalam transaksi, seperti tarik tunai gagal, saldo terpotong, maupun kendala login aplikasi, mereka tetap memilih untuk melanjutkan penggunaan layanan BSI. Hal ini disebabkan oleh pengalaman positif saat keluhan mereka ditangani dengan cepat, jelas, dan solutif. Rasa puas yang muncul dari proses penanganan tersebut memperkuat keyakinan nasabah terhadap kualitas layanan bank, sehingga mereka tetap

melakukan transaksi secara berulang dan konsisten. Dengan demikian, *handling complaint* yang baik mampu mempertahankan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

C. Pembahasan Temuan

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik penelitian, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang seluruhnya difokuskan pada topik yang diteliti. Data yang diperoleh kemudian disajikan dan dianalisis dengan cara mendiskusikan hasil-hasilnya. Dalam hal ini, peneliti menganalisis serta menyusun temuan-temuan yang dibuat di domain pada masing-masing mengenai: Bagaimana Strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana dan Bagaimana peranan strategi *handling complaint* sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana.

1. Strategi *Handling Complaint* yang Diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *handling complaint* dapat dianalisis melalui empat aspek sebagaimana dikemukakan oleh Akh. Muwafik Saleh, yaitu *good will*, mekanisme, infrastruktur, dan *attitude*. Keempat aspek ini menjadi kerangka penting dalam mengevaluasi sejauh mana lembaga keuangan merespons keluhan nasabah secara menyeluruh dan terarah.

a. *Good Will*

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana dan nasabah, diketahui bahwa dalam menangani keluhan nasabah, seluruh pegawai diwajibkan untuk memahami dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) *handling complaint* yang telah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, antara lain:

- 1) Menerima dan mendengarkan keluhan nasabah, pihak bank mendengarkan keluhan tanpa menjeda, untuk memahami permasalahan nasabah secara menyeluruh.
- 2) Empati, menunjukkan kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, dengan memberikan perhatian penuh dan memahami kondisi nasabah.
- 3) Menenangkan, membantu menenangkan nasabah yang merasa marah dan kecewa, dengan sikap sabar dan professional.
- 4) Identifikasi, menganalisis akar permasalahan berdasarkan informasi yang diberikan oleh nasabah.
- 5) Komitmen, memberikan solusi yang tepat dan memastikan tindak lanjut hingga permasalahan terselesaikan.
- 6) *Follow-up*, pihak bank melakukan *follow-up* kepada nasabah yang keluhannya tidak terselesaikan hari itu, agar nasabah merasa dihargai dan dilayani secara responsive.

Standar Operasional Prosedur (SOP) ini digunakan sebagai pedoman utama dalam setiap tahapan penyelesaian keluhan. Selain itu, pada observasi yang dilakukan peneliti pegawai, khususnya bagian *customer service*, menunjukkan sikap empatik dan komunikatif dalam menghadapi keluhan nasabah, mulai dari menyambut dengan ramah, mendengarkan secara aktif, hingga menjelaskan solusi dan prosedur secara terbuka. Hal tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal kejelasan informasi dan kecepatan respons. Observasi peneliti juga menunjukkan bahwa suasana pelayanan di kantor bank mencerminkan sikap profesional dan tanggap dalam merespons keluhan.

Menurut Akh Muwafik Saleh, *good will* merupakan wujud nyata dari itikad baik perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tulus dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam penanganan keluhan, *good will* tercermin melalui dua aspek penting, yaitu keberadaan sistem atau pedoman resmi, dan sikap personal pegawai yang empatik serta responsif terhadap kebutuhan konsumen. *Good will* berfungsi untuk menciptakan rasa percaya (*trust*) dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan. Pelayanan yang dilandasi *good will* membangun hubungan emosional positif antara perusahaan dan konsumen.

Berdasarkan fakta di lapangan dan teori yang relevan, peneliti menemukan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana telah berhasil mengimplementasikan nilai *good will* dalam proses penanganan keluhan nasabah. Penerapan SOP sebagai acuan dalam bekerja menunjukkan adanya sistem yang jelas dan terstruktur. Namun yang lebih penting, pelaksanaan pelayanan yang dilakukan dengan ramah, sabar, dan komunikatif mencerminkan internalisasi nilai-nilai *good will* dalam keseharian operasional. Pendekatan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa *good will* berperan dalam membentuk hubungan positif antara perusahaan dan pelanggan.

b. Mekanisme

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak informan diketahui fakta bahwa mekanisme penanganan keluhan di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana telah dijalankan secara terstruktur. Nasabah dapat menyampaikan keluhan secara langsung ke kantor cabang maupun melalui saluran digital seperti aplikasi BSI Mobile. Setelah keluhan diterima, *Customer Service* menginput data pengaduan ke dalam sistem dan mengklasifikasikannya berdasarkan jenis permasalahan. Jika permasalahan bisa ditangani di kantor cabang, maka akan diselesaikan secara langsung. Namun, jika membutuhkan penanganan lebih lanjut, pengaduan akan diteruskan ke kantor pusat dengan estimasi penyelesaian maksimal 14 hari kerja.

Penjelasan yang diberikan oleh pihak bank mudah dipahami, bahkan disertai edukasi agar nasabah bisa menangani masalah serupa di masa depan, seperti yang dikatakan Ameliyan selaku nasabah. Pengembalian dana atas transaksi yang bermasalah juga dilakukan dengan cepat, transparan, dan tanpa nasabah harus datang ke kantor, terutama bagi pengguna layanan digital, pernyataan dari Magfiroh. Observasi peneliti pun memperkuat bahwa pelayanan dilakukan dengan penuh ketenangan, empati, dan mengedepankan kenyamanan nasabah selama proses berlangsung.

Menurut Akh Muwafik, mekanisme pelayanan pengaduan yang baik harus memenuhi unsur kejelasan prosedur, kecepatan respons, dan komunikasi yang efektif. Proses yang terstruktur akan mempermudah kedua belah pihak, baik pelanggan maupun perusahaan, dalam menelusuri dan menyelesaikan permasalahan secara efisien.

Berdasarkan fakta di lapangan dan teori yang relevan, peneliti menilai bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana mempunyai mekanisme dalam *handling complaint* mulai dari nasabah datang melakukan pengaduan, *customer service* menerima pengaduan, memproses pengaduan nasabah, dan estimasi waktu penyelesaian *complaint* maksimal 14 hari kerja serta pemberian edukasi kepada nasabah tentang proses yang sedang berjalan merupakan bentuk implementasi mekanisme yang responsif, yang relevan dengan

pemikiran Akh. Muwafik Saleh bahwa pengelolaan keluhan harus dapat dimonitor oleh kedua belah pihak.

c. Infrastruktur

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak internal Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana dan nasabah, diketahui fakta bahwa bank telah menyediakan berbagai saluran infrastruktur pengaduan, baik secara lisan maupun tertulis. Nasabah dapat menyampaikan keluhan melalui jalur langsung seperti datang ke kantor cabang, maupun secara tidak langsung melalui layanan digital seperti *BSI Mobile*, email, *website*, dan *BSI call center*. Namun, sebagian nasabah di wilayah Bank Syariah KCP Jembrana lebih memilih menyampaikan keluhan secara langsung di kantor cabang untuk memperoleh penjelasan secara rinci, sesuai dengan pernyataan Ibu Nely Zahara selaku *Customer Service*.

Sementara itu, menurut Akh. Muwafik Saleh, infrastruktur pengaduan yang efektif terdiri dari berbagai media, seperti formulir pengaduan, kotak saran, layanan telepon, email, dan platform digital, serta dukungan personel yang sigap dan kooperatif. Keberagaman saluran ini memperkuat aksesibilitas dan kenyamanan nasabah dalam menyampaikan keluhan, yang berujung pada peningkatan kepuasan dan loyalitas.

Berdasarkan fakta temuan di lapangan dan teori yang relevan, peneliti menilai bahwa infrastruktur pengaduan di Bank Syariah

Indonesia KCP Jembrana telah dikembangkan. Ketersediaan berbagai jalur pengaduan, mulai dari tatap muka hingga platform digital, menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana memahami pentingnya aksesibilitas dan fleksibilitas dalam pelayanan. Meskipun sebagian besar nasabah masih memilih pengaduan langsung, edukasi yang terus dilakukan kepada nasabah mengenai alternatif digital menjadi langkah strategis.

d. *Attitude*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui fakta bahwa dalam menghadapi keluhan nasabah, pegawai khususnya *Customer Service*, secara konsisten menunjukkan sikap yang empatik, sopan, dan profesional. Sikap tersebut ditunjukkan dengan cara memahami kondisi emosional nasabah, menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, dan melakukan tindak lanjut (*follow-up*) apabila keluhan tidak dapat diselesaikan pada hari yang sama. Hal ini dibenarkan oleh pengalaman nasabah yang merasa dilayani dengan baik dan menyatakan bahwa pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana menunjukkan sikap penuh perhatian. Temuan lapangan juga diperkuat melalui observasi langsung peneliti, yang menunjukkan bahwa sikap empatik tercermin dalam bahasa tubuh pegawai, ekspresi wajah yang terbuka, serta komunikasi yang tenang.

Menurut Akh. Muwafik Saleh, *attitude* atau sikap dalam pelayanan merupakan ekspresi perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan yang mencerminkan kesungguhan, kepedulian, dan rasa tanggung jawab terhadap pelanggan. Sikap ini mencakup kemampuan untuk menunjukkan empati, bersikap sopan, serta menunjukkan perhatian penuh terhadap keluhan atau kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan data dan teori yang mendasarinya, peneliti menemukan bahwa aspek *attitude* dalam penanganan keluhan di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana telah diterapkan secara optimal dan konsisten. Kemampuan pegawai untuk menunjukkan empati dan kesediaan untuk mendengarkan keluhan dengan penuh perhatian, serta disertai tindak lanjut yang jelas, menjadi indikator penting keberhasilan strategi *handling complaint* yang profesional.

Hasil temuan diatas sejalan dengan hasil penelitian Windy Puspita, Nurwani, dan Tuti Anggraini (2024) di BSI KCP Cemara Asri, yang juga menunjukkan adanya prosedur penyelesaian keluhan yang terstruktur dan humanis. Penanganan complaint di sana dilakukan dengan menyambut nasabah, mendengarkan keluhan secara empatik, meminta maaf atas ketidaknyamanan, menanyakan kronologis kejadian, memverifikasi data, hingga menginput keluhan ke dalam sistem (CMS). Hal ini menunjukkan bahwa baik di BSI KCP Jembrana maupun Cemara Asri, penanganan keluhan nasabah dijalankan secara profesional berdasarkan standar operasional yang konsisten, dengan pendekatan personal yang

mengedepankan rasa empati dan tanggung jawab. Kesamaan tersebut menunjukkan bahwa strategi handling complaint di lingkungan BSI secara umum telah diarahkan untuk tidak hanya menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang berorientasi pada hubungan jangka panjang.

2. Peranan Strategi *Handling Complaint* sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember

Loyalitas nasabah dalam penelitian ini dianalisis menggunakan tiga indikator utama menurut Fandy Tjiptono, yaitu *say positive things*, *recommend friends*, dan *continue purchasing*. Ketiga indikator ini memberikan gambaran tentang perilaku kepuasan nasabah yang muncul sebagai respons terhadap kualitas pelayanan, termasuk pengalaman saat menyampaikan keluhan.

1) *Say Positive Things*

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember, ditemukan bahwa pengalaman positif selama proses penanganan keluhan telah menciptakan kesan baik terhadap layanan bank.

- Ibu Ida menyampaikan bahwa saat mengalami kegagalan tarik tunai, ia merasa terbantu oleh *Customer Service* yang menjelaskan proses penyelesaian dengan tenang dan ramah, sehingga mengurangi rasa panik yang sebelumnya ia alami.

- Anggi mengungkapkan bahwa meskipun sempat kecewa karena saldo yang ditransfer belum diterima oleh penerima, ia merasa puas karena keluhannya ditanggapi dengan cepat dan diselesaikan dalam waktu dua hari.
- Ameliyan juga menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan bank ketika mengalami kendala login pada aplikasi BSI Mobile. Ia mendapat solusi secara langsung di kantor cabang, dan bahkan diberikan edukasi agar permasalahan serupa tidak terjadi lagi.

Ketiga nasabah tersebut menyampaikan bahwa pelayanan yang cepat, jelas, dan ramah membuat mereka merasa puas. Rasa puas inilah yang kemudian mendorong mereka untuk menceritakan pengalaman baik tersebut kepada orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Fandy Tjiptono, salah satu indikator loyalitas pelanggan adalah "*say positive things*", yaitu kecenderungan pelanggan untuk menyampaikan komentar atau cerita positif tentang perusahaan kepada orang lain. Tindakan ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas dengan layanan yang diterima dan bersedia merekomendasikannya secara sukarela. Penyampaian opini positif tersebut dapat berbentuk testimoni, rekomendasi, atau berbagi pengalaman pribadi yang menyenangkan terkait interaksi dengan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dan didukung oleh teori dari Fandy Tjiptono, peneliti menemukan bahwa pengalaman positif yang dialami oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana dalam proses penanganan keluhan mendorong terciptanya sikap loyal dalam bentuk *say positive things*. Meskipun awalnya nasabah menghadapi permasalahan, namun penyelesaian yang cepat, empatik, dan informatif dari pihak bank telah mengubah persepsi negatif menjadi kepuasan. Kepuasan tersebut memunculkan dorongan alami bagi nasabah untuk menceritakan pengalaman baik mereka.

2) *Recommend Friends*

Hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dalam menangani keluhan mendorong mereka untuk merekomendasikan bank kepada orang terdekat:

- Ibu Ida menyampaikan bahwa setelah mengalami pelayanan yang memuaskan saat tarik tunai gagal, ia menyarankan temannya untuk membuka rekening di BSI karena pelayanan yang jelas dan pegawai yang ramah.
- Anggi mengaku pernah menceritakan pengalamannya yang positif kepada temannya saat menghadapi masalah transfer, terutama karena keluhan yang ditangani dengan baik.
- Ameliyan juga menyampaikan bahwa ia merekomendasikan layanan BSI kepada temannya, khususnya produk tabungan easy

wadiah, karena merasa puas atas pelayanan saat menyampaikan keluhan, serta mendapatkan solusi dan edukasi dari petugas bank.

Data ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya puas secara personal, tetapi juga aktif membagikan pengalaman positif mereka kepada orang lain dan mendorong penggunaan layanan bank tersebut.

Menurut Fandy Tjiptono, salah satu indikator utama loyalitas pelanggan adalah "*recommend friends*", yaitu kecenderungan pelanggan untuk menyarankan produk atau jasa kepada orang lain sebagai bentuk dari pengalaman positif yang telah mereka alami. Bentuk rekomendasi ini merupakan refleksi dari tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi terhadap suatu penyedia layanan.

Berdasarkan fakta dan teori yang relevan, peneliti berpendapat bahwa indikator *recommend friends* telah terlihat secara nyata dalam perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember. Kepercayaan nasabah terhadap pelayanan bank terbentuk juga dari pendekatan empatik dan solutif yang diberikan selama proses pelayanan berlangsung. Tindakan rekomendasi ini merupakan bentuk nyata loyalitas emosional, dimana nasabah merasa yakin untuk mengajak orang lain menikmati layanan yang sama.

3) *Continue Purchasing*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa meskipun nasabah sempat mengalami kendala dalam transaksi, mereka tetap memilih

untuk melanjutkan penggunaan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) karena merasa puas dengan penanganan keluhan yang diberikan:

- Ibu Ida mengungkapkan bahwa meskipun pernah mengalami kendala tarik tunai, karena ditangani dengan baik, ia tetap memutuskan untuk menggunakan layanan BSI hingga sekarang.
- Anggi menyampaikan bahwa walaupun pernah merasa kecewa akibat saldo terpotong, ia tetap melanjutkan menggunakan BSI karena keluhan diselesaikan secara cepat dan jelas. Sampai saat ini, ia masih aktif bertransaksi menggunakan layanan tersebut.
- Ameliyan juga menuturkan bahwa meskipun sempat tidak bisa login ke aplikasi *BSI Mobile*, ia tetap menggunakan aplikasi tersebut setelah mendapatkan bantuan langsung dan solusi agar kejadian serupa tidak terulang.

Ketiga pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman penanganan keluhan yang positif dapat berperan dalam keputusan mereka untuk tetap loyal dan terus menggunakan layanan bank secara berkelanjutan.

Menurut Fandy Tjiptono, salah satu indikator loyalitas pelanggan adalah “*continue purchasing*”, yaitu kecenderungan pelanggan untuk tetap membeli atau menggunakan produk/jasa dari perusahaan secara berulang. Perilaku ini tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga sangat bergantung pada pengalaman

pelanggan selama berinteraksi dengan penyedia layanan, terutama dalam hal penyelesaian masalah atau keluhan.

Berdasarkan fakta lapangan dan teori loyalitas dari Fandy Tjiptono, peneliti menemukan bahwa indikator *continue purchasing* tercermin dalam perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana. Keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan BSI setelah menghadapi kendala mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan bank, yang tidak hanya dinilai dari ketiadaan masalah, tetapi juga dari kesigapan dan profesionalitas dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu, strategi *handling complaint* yang diterapkan BSI KCP Jembrana terbukti efektif dalam mempertahankan loyalitas jangka panjang melalui perilaku *continue purchasing* dari nasabah.

Temuan ini sejalan dengan hasil skripsi Riski Kurnia Putri (2023) mengenai peranan dan strategi *Customer Service Representative* dalam *handling complaint* di BSI KCP Curup. Dalam penelitiannya, Riski menemukan bahwa peran *Customer Service* sangat krusial dalam proses penanganan keluhan, dengan strategi yang berfokus pada empati, kemampuan mendengarkan, pemberian solusi yang tepat, dan penyampaian permintaan maaf setelah penyelesaian masalah. Pendekatan tersebut berhasil meningkatkan kepuasan nasabah secara langsung. Bila dikaitkan dengan hasil penelitian di BSI KCP Jembrana, tampak bahwa kepuasan yang dihasilkan dari pelayanan yang solutif dan empatik tersebut

tidak hanya berhenti pada tingkat kepuasan sesaat, tetapi juga mendorong terbentuknya loyalitas jangka panjang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peran dan strategi *Customer Service* yang dijalankan dengan tepat bukan hanya berpengaruh terhadap penyelesaian keluhan, tetapi juga berdampak signifikan terhadap hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari data penelitian dan pembahasan yang telah disimpulkan diatas maka peneliti memiliki kesimpulan diantaranya:

1. Strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana menunjukkan adanya sistem dan sikap kerja yang dirancang untuk menanggapi keluhan nasabah secara terarah. Hal tersebut melalui empat aspek yaitu *good will*, mekanisme, infrastruktur, dan *attitude* yang menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana berupaya membangun hubungan yang baik dengan nasabah, dimana keluhan bukan dilihat sebagai ancaman, tetapi sebagai bagian dari proses perbaikan layanan. Terdapat SOP yang telah dijalankan secara konsisten, alur penanganan keluhan dapat dipantau, pilihan media pengaduan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, dan sikap empati pegawai menjadi elemen penting yang memperkuat kepercayaan.
2. Strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana telah berkontribusi dalam membentuk loyalitas nasabah. Respons positif nasabah terhadap pengalaman pengaduan yang cepat dan solutif mendorong mereka untuk menyampaikan cerita baik kepada orang lain, merekomendasikan layanan bank kepada orang terdekat, serta tetap menggunakan produk dan layanan meskipun pernah mengalami masalah teknis. *Handling complaint* pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

menciptakan dampak lanjutan dalam bentuk loyalitas nasabah, baik secara perilaku maupun dalam persepsi mereka terhadap reputasi dan keandalan bank.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diberikan pada pembahasan sebelumnya, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana diharapkan untuk selalu memantau tingkat pengaduan, dan jenis-jenis *complaint* yang berulang, agar mengurangi jenis *complaint* serupa.
2. Bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur hubungan antara strategi *handling complaint* dan loyalitas nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Nabila. "Strategi *Customer Service* sebagai Fungsi *Public Relations* dalam *Handling Complaint* Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada." Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Ahmad. *Manajemen Strategi*. Makassar: Nas Media Pustaka, 2020.
- Al-Qur'an, 3: 159." Al-Qur-an Online. Diakses 23 Mei 2025, <https://quran.nu.or.id>.
- Andayani, Nadya., dan Tuti Anggraini. "Pengaruh *Customer Experience* dan *Complaint Handling* Terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah yang Melakukan Transaksi di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan." *JIEI: Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 1 (2023): 780-787.
- Azrullah, M. Mashudi. "Pengaruh Jangka Waktu Pembayaran, Penanganan Komplain dan E-WOM terhadap Loyalitas Konsumen." *Jurnal Transparan* 15, no. 1 (2023): 1-6.
- Balady, Moh. Haris, Achmad Roziqin, Ainun Nisa Nurhidayat Hakim, dan Indra Setiawan. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung." *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 1, no. 4 (2024): 911-915.
- Choiriyati, Sri. "Strategi Komunikasi BRI Unit Jatibiru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Pada Nasabah Simpedes (Prioritas)." *Jurnal Kalianda Halok Gagas* 4, no. 1 (Juli 2021): 59-71.
- Ernanda, Intan. "Efektivitas *Customer Service* sebagai *Public Relation* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi 2." Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.
- Erwina, dan Okki Kurnia. "Penerapan Marketing Komunikasi dalam Menangani Komplain Online Tamu di Vanilla Hotel Batam." *Jurnal Mekar* 1, no. 2 (2022): 75-81.
- Faidatur, Gania Septin. "Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember." Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.
- Fardina, Choirunisa Dwi. "Upaya Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Pondok Pinang 2." Skripsi, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2021.
- Fauzan. *Perilaku Organisasi*. Jember: UIN KHAS Press, 2023.
- Harahap, Rahmi Syahfitri, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, dan Nur Ahmadi Bi Rahmani. "Analisis Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan dalam Menurunkan *Complaint Handling* pada Bank Muamalat." *JSEH (Jurnal Sosial Ekonomi dan Humaniora)* 9, no. 2 (2023): 122-135.

- Hardani., Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., dan Istiqomah, R. R. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Istanbulluoglu, Doga, dan Ezgi Sakman. "Successful Complaint Handling On Social Media Predicts Increased Repurchase Intention: The Roles Of Trust in Company and Propensity to Trust." *European Management Journal* 42, no. 1 (2024): 11-22.
- Khaerani, Baiq N., dan Asyari Hasan. "Implementasi Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, no. 3 (2022): 2867-2874.
- Kurniawati. *Manajemen Komplain Pelanggan: Studi Internal Perusahaan Telekomunikasi*. Tasikmalaya: Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia, 2021.
- Maradita, Aldira. "Karakteristik *Good Corporate Governance* Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional." *Yuridika* 29, no. 2 (Mei-Agustus 2019): 191-204.
- Mauliyah, Nur Ika. "Studi Literatur: ANalisis Teori Kontemporer Akuntansi Perbankan Syariah." *Jurnal Pemikiran dan Pengembangan Perbankan Syariah* 6, no. 2 (2021): 335-344.
- Muhammad. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, 2005.
- Norwell. *Top Tips For Handling Complaint*. London: GP, Peppers, Don & Rogers, Marta, 2005.
- Pratiwi, Ana., Lilis Wahyuningsih, dan Shofia Auliya Az. "Sosialisasi Pelayanan dan Produk di Bank Muamalat KCP Banyuwangi." *JPML: Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Lingkungan* 1, no. 2 (2023): 7-15.
- Puspita, Windy, Nurwani, dan Tuti Anggraini. "Analisis Penyelesaian *Complaint Handling* pada Pelayanan Sistem Operasional di BSI KCP Cemara Asri." *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)* 8, no. 3 (2024): 1269-1283.
- Putri, Luvita Nadia. "Peran Customer Service dalam Menangani Komplain Mesin ATM di BRI Syariah KC. Bandar Lampung." Skripsi, IAIN Metro, 2021.
- Putri, N. A., Widad, D. S., Yudinestira, M. S., dan Ramadhaniah, I. "Implementasi Pelayanan dan Administrasi dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember." *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)* 1, no. 2 (2023): 43-48.
- Putri, Riski Kurnia. "Peranan dan Strategi *Customer Service Representative* dalam *Handling Complaint* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup." Skripsi, IAIN Curup, 2023.

- Rahayu, Nurul Widyawati Islami. *Good Governance Zakat*. Lumajang: LP3DI Press, 2017.
- Rifa'i, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Jember, 2015.
- Rizki, Muhammad. "Analisis Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada Bank Aceh Syariah Kantor Cabang Utama Kota Banda Aceh." Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2024.
- Saleh, Muwafik. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press, 2010.
- Salim, dan Syahrums. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Citapustaka Media, 2012.
- Sari, N., Nurwahida, N., dan Subha, R. "Peran *Customer Service* dalam *Handling complain* untuk Kepuasan Nasabah pada BRI Unit Sangiasseri Kecamatan Sinjai Selatan." *Jurnal Asy-Syarikah: Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam* 4, no. 2 (2022): 153-171.
- Setianingrum, Nurul. *Model Transformasi Manajemen Perbankan*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2022.
- Setianingrum, Nurul., Indah Dwi Lestari, MF. Hidayatullah, dan Angrum Pratiwi. "Strategi Pengembangan Tabungan dengan Pendekatan Business Model Canvas pada Bank Syariah Indonesia." *Indonesian Scientific Journal Of Islamic Finance* 2, no. 1 (2023): 67-83.
- Sintia, I., Mismiwati, M., Zahrani, S., Krisdayanti, H., & Riduwansah, R. "Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas." *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics* 10, no. 1 (2024): 42-57.
- Siregar, Risma H., dan Khairina Tambunan. "Strategi Pelayanan *Customer Service* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua." *Innovative: Journal of Social Science Research* 3, no. 5 (2023): 6341-6350.
- Sitokdana, Melkior N. N., dan Andeka Rocky Tannaamah, "Strategi Pembangunan e-Culture," *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 2, no. 2 (2016): 134.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA, 2013.
- Syamsudin, Annas T., dan Wirawan Fadly. "Pengaruh Komunikasi Pemasaran, Kepercayaan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan di PT. BPR Syariah Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo." *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance* 1, no. 1 (Januari-Juni 2021): 51-65.

- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember*. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021.
- Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008.
- Yuwana, Siti Indah Purwaniang., Mulida Rahayu, Erlina Nurnafi'ah, dan Moch Ubaydillah Ramadani. "Studi Tentang Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan PT.Pos Indonesia (PERSERO) Di Kantor Pos Bondowoso 68200." *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara* 1, no. 3 (2025): 127-131.
- Zamzami, dan Wili Sahana. "Strategi Komunikasi Organisasi." *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies* 2, no. 1 (Januari 2021): 25-35.
- Zega, Sannita. "Strategi Penanganan Keluhan ATM Bermasalah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KC Padangsidempuan." Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2020.
- Zusrony, Edwin. *Perilaku Konsumen di Era Modern*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2021.



Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Strategi <i>Handling Complaint</i> Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Handling Complaint</i> 2. Loyalitas Nasabah 	<ol style="list-style-type: none"> a. <i>Good will</i> b. Mekanisme c. Infrastruktur d. <i>Attitude</i> <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Say positive things</i> b. <i>Recommend friends</i> c. <i>Continue purchasing</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informan <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Branch Operations and Service Manager</i> b. <i>Customer Service Representative</i> c. <i>Operational Staff</i> d. Nasabah 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan: kualitatif 2. Jenis penelitian: deskriptif 3. Subjek penelitian: <i>purposive sampling</i> 4. Teknik pengumpulan data: Observasi, wawancara, dan dokumentasi 5. Analisis data: Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kesimpulan 6. Keabsahan data: Triangulasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana strategi <i>handling complaint</i> yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana? 2. Bagaimana peranan strategi <i>handling complaint</i> dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dita Salsabila
NIM : 211105010034
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: “Strategi *Handling Complaint* sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana” adalah benar-benar hasil penelitian/karya sendiri dan bukan hasil penelitian atau karya orang lain. Kecuali kutipan yang telah dicantumkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 27 Mei 2025

Penyusun



Dita Salsabila
NIM. 211105010034

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

“Strategi *Handling Complaint* sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana”

A. Informan

1. *Branch Operational and Service Manager*
2. *Customer Service Representative*
3. *Operational Staff*
4. Nasabah

B. Pertanyaan

1. Bagaimana strategi *handling complaint* yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana?
2. Bagaimana alur dan prosedur (mekanisme) *handling complaint*?
3. Apa saja selama ini *complaint* yang diterima di Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana?
4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan *complaint* nasabah?
5. Apakah ada *follow-up* dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana terkait dengan *update complaint* nasabah?
6. Apakah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur proses *handling complaint*?
7. Apakah ada infrastruktur yang mendukung proses *handling complaint*?
8. Apakah strategi *handling complaint* yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana efektif dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
9. Apakah anda lebih memilih pengaduan secara *online* atau langsung datang ke kantor, dan kenapa?
10. Bagaimana pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana dalam memberikan sikap selama proses pelayanan *complaint*?
11. Apakah anda pernah merekomendasikan kepada teman atau keluarga untuk mencoba layanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana?

12. Setelah melakukan *complaint* dan ditangani, apakah membuat anda terus melakukan transaksi berulang, atau beralih ke bank lain?





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM



Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-1262/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

4 November 2024

Kepada Yth.
Kepala Bank Syariah Indonesia
KCP Jembrana Bali

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Dita Salsabila
NIM : 211105010034
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Strategi *Handling Complain* Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu



SURAT KETERANGAN

No. 05/064-3/18210

PT Bank Syariah Indonesia, Tbk yang berkedudukan di Jalan Ngurah Rai No. 70A Jembrana-Bali, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dita Salsabila
NIM : 211105010034
Jurusan : Ekonomi Islam
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melaksanakan penelitian untuk tugas akhir skripsi di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Jembrana pada bulan Maret 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jembrana, 18 Maret 2025

PT BANK SYARIAH INDONESIA

KCP JEMBRANA

Muhamad Haiyi
Branch Manager

R. Yoga Triyantoro
BOSM

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Nama : Dita Salsabila

NIM : 211105010034

Judul : Strategi *Handling Complain* sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf
1	Senin, 11 November 2024	Menyerahkan Surat Permohonan Izin Penelitian dan Proposal Penelitian	
2	Jum'at, 10 Januari 2025	Konfirmasi Diterima untuk penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana	
3	Kamis, 6 Maret 2025	Wawancara dengan <i>Operational Staff</i> mengenai gambaran umum <i>complain</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana	
4	Jum'at, 14 Maret 2025	Wawancara dengan <i>Branch Operations & Service Manager</i> mengenai strategi <i>handling complain</i> , profil dan sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana	
5	Jum'at, 14 Maret 2025	Wawancara dengan <i>Operational Staff</i> mengenai strategi <i>handling complain</i> dan struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana	
6	Senin, 17 Maret 2025	Wawancara dengan <i>Customer Service</i> mengenai strategi <i>handling complain</i> sebagai upaya meningkatkan loyalitas nasabah	
7	Senin, 17 Maret 2025	Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana	

8	Kamis, 20 Maret 2025	Mengambil Surat Keterangan Selesai Penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jemberana	
---	----------------------	---	---

Jemberana, 20 Maret 2025

Bank Syariah Indonesia

KCP Jemberana



Muhammad Haiyi
Branch Manager



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak R Yoga Triyantoro selaku *Branch Operations and Service Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana



Wawancara dengan Ibu Nely Zahara selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana



Wawancara dengan Ibu Ninda Anggreini Putri selaku *Operational Staff*
Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana



Wawancara dengan Ibu Ida dan Anggi selaku Nasabah
Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana



Wawancara dengan Ameliyan selaku
Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP
Jembrana



Wawancara dengan Magfiroh selaku
Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP
Jembrana





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Dita Salsabila
NIM : 211105010034
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Strategi Handling Complaint Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 Mei 2025
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

[Handwritten signature]





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Dita Salsabila
NIM : 211105010034
Semester : Delapan (VIII)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 27 Mei 2025
Koordinator Prodi Perbankan Syariah



Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA
NIP. 198809232019032003

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Dita Salsabila
NIM : 211105010034
Program Studi/Fakultas : Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah melengkapi lampiran naskah skripsi sesuai ketentuan buku pedoman akademik dan berhak diverifikasi untuk mendaftar ujian skripsi, antara lain :

No	Lampiran	Ada	Tidak
1	Lembar persetujuan Pembimbing	✓	
2	Matrik Penelitian	✓	
3	Surat Pernyataan Keaslian Bermaterai dan ditandatangani	✓	
4	Pedoman Wawancara/ Angket Penelitian	✓	
5	Surat Izin Penelitian	✓	
6	Surat Keterangan Selesai Penelitian	✓	
7	Jurnal Kegiatan Penelitian	✓	
8	Dokumentasi Penelitian (Kualitatif dan Kuantitatif Data Primer)	✓	
9	Lampiran Data Sekunder (Hasil penghitungan SPSS dll atau penelitian kuantitatif data sekunder)		✓
10	Surat keterangan screening turnitin 25% (Bagian Akademik)	✓	
11	Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	✓	
12	Mensitasi 5 artikel jurnal dosen FEBI (sesuai dengan topik penelitian)	✓	
13	Biodata	✓	

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 27 Mei 2025
Pembimbing



Dr. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.
NIP.196905231998032001

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

1. Nama : Dita Salsabila
2. NIM : 211105010034
3. Tempat, Tanggal Lahir : Yeh Sumbul, 1 November 2002
4. Alamat : Banjar Yeh Satang, Desa Yeh Sumbul, Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembrana
5. Jenis Kelamin : Perempuan
6. Agama : Islam
7. Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam
8. No. HP : 081334460073
9. Email : ditasalsabilaa15@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK : TK Tunas Harapan
2. SD : SD Negeri 1 Yeh Sumbul
3. SMP : MTs Negeri 2 Jembrana
4. SMA : MAN 2 Jembrana
5. Perguruan Tinggi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember