SERVICE RECOVERY DALAM PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

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

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

Oleh :

Salsabilah Aurani Faradilah
NIM : 232105010027

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PERBANKAN SYARIAH
2026

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SERVICE RECOVERY DALAM PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG JEMBER

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

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

Oleh :

Salsabilah Aurani Faradilah
NIM : 232105010027

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PERBANKAN SYARIAH
2026

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SERVICE RECOVERY DALAM PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KANTOR CABANG JEMBER

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

Oleh:

Salsabilah Aurani Faradilah
NIM : 232105010027

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

Dosen Pembimbing:

Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I.,M.S.I
NIP. 197608122008011015

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

SERVICE RECOVERY DALAM PENAGANAN KELUHAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KANOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

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

Hari : Selasa
Tanggal : 20 Oktober 2026
Tim Penguji :

Ketua	Sekretaris
Dr. Adil Siswanto, M. Par.	**Ayyu Ainin Mustafidah, M.E.**
NIP. 197411102009021001	NIP. 199107152019032013

Anggota :

1. Dr. Moh. Haris Balady, M.M. ( )
2. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I. ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. H. Ubaidillah, M. Ag.
NIP. 196812261996001001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

MOTTO

وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ۚ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ ﴿٣٤﴾

Artinya : "Dan tidaklah sama kebaikan dengan kejahatan. Tolaklah (kejahatan) dengan cara yang lebih baik, maka tiba-tiba orang yang antara kamu dan dia ada permusuhan seolah-olah telah menjadi teman yang sangat setia."[1]

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[1] Kementerian Agama Republik Indonesia QS. Fussilat [41]: 34, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Dengan rasa syukur dan dengan doa, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kepada orang tua saya, Ayah Sulkan dan Ibu Lulus Wigati, yang telah mendidikku dari kecil sampai sekarang, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, pengorbanan serta memberikan semangat dan motivasi, dukungan moral dan materi kepada penulis.
2. Untuk adik penulis Haris Fajar Hidayatulloh yang penulis sayangi.
3. Seluruh keluarga besar penulis, yang selalu memberikan doa serta dukungan untuk penulis.
4. Dosen dan guru, yang telah berjasa dalam memberikan banyak ilmu, doa, dan motivasi kepada penulis.
5. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah yang sudah menemani berproses, dan memberikan semangat untuk lulus bersama-sama sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teman dekat saya, Fatimatuz Zahra, Irza Nur Oktavia, Herlinda Tri Novia Ramadhani, Ilona Naysilia Aida, Revy Aulia Putri dan Lailatul Virda Octavia.
7. Kampus yang saya banggakan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Khas Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Alhamdulillah peneliti ucapkan atas kesyariah.kajian

hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan menjadi suri teladan bagi seluruh umat manusia.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Phil. Shairon, M.A. selaku Pelaksana Tugas (Plt.) Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Prof. Dr. Drs. H. Ubaidillah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Prof. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M. Si. selaku Wakil Dekan Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Ana Pratiwi, S.E., Ak., M.S.A., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

5. Dr. M.F Hidayatulloh, S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, motivasi, serta kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, khususnya Dosen Program Studi Perbankan Syariah, yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Seluruh pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang telah memberikan izin, informasi, serta kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti, pembaca, pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, serta dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

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

Jember, 07 Oktober 2026

Penulis

Salsabilah Aurani Faradilah
NIM. 232105010027

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ABSTRAK

Salsabilah Aurani Faradilah, Dr. M.F Hidayatulloh, S.H.I., M.S.I. 2026:
Service Recovery Dalam Penanganan Keluhan Nasabah Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya keluhan nasabah yang terjadi dalam penggunaan layanan perbankan, baik yang berkaitan dengan transaksi maupun layanan digital. Keluhan tersebut perlu ditangani dengan baik agar permasalahan nasabah dapat diselesaikan dan kepuasan nasabah tetap terjaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis keluhan nasabah yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, mengetahui penerapan *service recovery* dalam menangani keluhan nasabah, serta mengetahui hasil penerapan *service recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah.

Fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada tiga hal, yaitu: (1) jenis-jenis keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember; (2) *service recovery* yang diterapkan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam menangani keluhan nasabah; dan (3) hasil penerapan *service recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Tujuan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan jenis-jenis keluhan nasabah, penerapan *service recovery* dalam menangani keluhan nasabah, serta hasil penerapan *service recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Pendekatan dan metode. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari *Branch Manager, Branch Service Manager, Customer Service,* dan nasabah. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) jenis-jenis keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember meliputi keluhan terkait *mobile banking*, lupa PIN, rekening terdebet, transaksi gagal, ATM tertelan, saldo yang tidak sesuai, serta ATM yang tidak dapat digunakan; (2) *service recovery* yang diterapkan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam menangani keluhan nasabah dilakukan melalui *apology* (permintaan maaf), *explanation* (penjelasan), *speed of response* (kecepatan respons), *problem solving* (penyelesaian masalah), *follow-up* (tindak lanjut), dan *compensation* (kompensasi), yang penerapannya disesuaikan dengan jenis dan tingkat permasalahan serta prosedur yang berlaku; dan (3) hasil penerapan *service recovery* menunjukkan bahwa nasabah merasa lebih tenang, terbantu, dan cukup puas setelah memperoleh penjelasan, solusi, serta tindak lanjut dari pihak bank. Dengan demikian, penerapan *service recovery* dapat membantu dalam menangani keluhan dan menjaga kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Kata Kunci: *Service Recovery*, Keluhan Nasabah, Kepuasan Nasabah.

DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
MOTTO ..... **iv**
PERSEMBAHAN ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
ABSTRAK ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Konteks Penelitian 1
B. Fokus Penelitian 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Definisi Istilah 8
F. Sistematika Pembahasan 10
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN **11**
A. Penelitian Terdahulu 11
B. Kajian Teori 29
1. *Service Recovery* 29
2. Keluhan Nasabah 34
3. Hasil Penerapan *Service Recovery* 42
BAB III METODE PENELITIAN **45**
A. Pendekatan Penelitian 45
B. Lokasi Penelitian 46
C. Subjek Penelitian 46
D. Jenis Data 48
E. Teknik Penelitian 49
F. Analisis Data 52
G. Keabsahan Data 53
H. Tahapan Penelitian 55

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS 57
A. Gambaran Objek Penelitian 57
B. Penyajian Data dan Analisis.....68
1. Jenis-Jenis Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember 69
2. *Service recovery* yang diterapkan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam menangani keluhan nasabah 87
3. Hasil Penerapan Service Recovery dalam Menjaga Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.....106
C. Pembahasan Temuan 123
1. Jenis-Jenis Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember 123
2. *Service recovery* yang diterapkan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam menangani keluhan nasabah 129
3. Hasil Penerapan Service Recovery dalam Menjaga Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.....134
BAB V PENUTUP 137
A. Kesimpulan 137
B. Saran.....138
DAFTAR PUSTAKA 140

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Izin Penelitian
5. Jurnal Penelitian
6. Surat Selesai Penelitian
7. Surat Keterangan Selesai Penelitian
8. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
9. Dokumentasi
10. Biodata Penulis

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu 23
Tabel 4.1 Logo Bank Muamalat.....61
Tabel 4.2 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Jember.....66

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perkembangan sektor perbankan syariah di Indonesia menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut Statistik Perbankan Syariah yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), peningkatan pada aset, pembiayaan, dan dana pihak ketiga (DPK) dari perbankan syariah menunjukkan peningkatan yang mencerminkan semakin besarnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah.[2] Pertumbuhan ini juga disertai dengan meningkatnya persaingan yang ketat di antara bank syariah dalam menawarkan layanan berkualitas untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Dalam situasi ini, kualitas pelayanan menjadi salah satu elemen kunci yang memengaruhi keberhasilan bank dalam menciptakan kepuasan, membangun kepercayaan, serta menjaga loyalitas nasabah.[3] Oleh karena itu, setiap lembaga perbankan syariah harus senantiasa meningkatkan kualitas layanan guna menciptakan kepuasan nasabah serta mempertahankan daya saing di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Namun, dalam praktiknya kegagalan layanan *(service failure)* masih sering terjadi, baik berupa

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

[2] Otoritas Jasa Keuangan, *Statistik Perbankan Syariah* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2024), 13.

[3] Endri Saprudin dan Hasan Al-Banna, "The Effect of Service Quality, Personal Selling, and Complaint Handling on Customer Retention of Sharia Bank Customers with Customer Satisfaction as Intervening Variable," *Bulletin of Islamic Economics*, Vol. 1, No. 2 (2022), 19.

digilib.uinkhas.ac.id

kesalahan transaksi, keterlambatan pelayanan, gangguan sistem, kurang akuratnya informasi yang diberikan kepada nasabah, maupun ketidaksesuaian layanan dengan harapan nasabah. Kondisi tersebut menuntut bank syariah untuk menerapkan strategi pemulihan layanan *(service recovery)* yang tepat agar kepercayaan dan kepuasan nasabah tetap terjaga.[4] Kondisi ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan, menurunkan tingkat kepuasan, serta mengurangi kepercayaan nasabah kepada bank apabila tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, penerapan *service recovery* menjadi salah satu upaya penting yang perlu dilakukan oleh lembaga perbankan untuk memulihkan kualitas pelayanan serta menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah.[5]

Pelayanan dalam perbankan syariah tidak hanya berkaitan dengan produk yang ditawarkan, tetapi juga dengan bagaimana bank memberikan pelayanan kepada nasabah secara profesional dan manusiawi. Hidayatullah dkk. menjelaskan bahwa strategi pelayanan pada Bank Syariah Indonesia mencakup aspek *people* dan *process*, di mana pelayanan kepada nasabah dilakukan secara profesional serta mengedepankan hubungan yang manusiawi dan empati.[6] Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas interaksi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[4] Djaka Suryadi, "Service Quality in Case: Kegagalan Layanan (*Service Failure*) Perbankan Syariah dan Strategi Pemulihan Layanan (*Service Recovery*)," *Jurnal Asy-Syukriyyah*, Vol. 21, No. 1 (2020), 45–46.

[5] Djaka Suryadi, "Service Quality in Case", 84.

[6] M.F. Hidayatullah, Bambang Irawan, Sudaryanto, dan Ahmad Roziq, "Formulation of Sharia Marketing Strategy in Bank Syariah Indonesia," *Quality – Access to Success* 24, no. 196 (2023): 282–283.

digilib.uinkhas.ac.id

antara pihak bank dan nasabah menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik.

Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dipilih sebagai lokasi penelitian karena cabang ini secara langsung memberikan pelayanan kepada nasabah dan menangani berbagai kebutuhan serta keluhan nasabah dalam kegiatan operasionalnya. Kondisi tersebut menjadikan Bank Muamalat Kantor Cabang Jember relevan untuk dikaji dalam melihat penerapan *service recovery* dalam menangani keluhan nasabah. Sebagai lembaga perbankan syariah pertama di Indonesia, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selalu berupaya untuk memberikan layanan perbankan yang sesuai dengan ajaran syariah dan berfokus pada kepuasan nasabah. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan, Bank Muamalat terus berinovasi untuk meningkatkan layanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Meski begitu, sebagaimana bank-bank lain, Bank Muamalat juga tidak bisa terhindar dari risiko kegagalan layanan yang dapat menyebabkan beragam keluhan dari nasabah. Oleh karena itu, penerapan *service recovery* menjadi hal yang sangat penting untuk mempertahankan kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah, terutama di Bank Muamalat Cabang Jember.[7]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[7] Shofi 'Aliyatul Himmah, "Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BRI Cabang Malang)," *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 4, No. 2 (2019), 218.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Sebagai salah satu cabang dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember menyediakan berbagai layanan perbankan berbasis syariah kepada masyarakat di daerah Jember dan sekitarnya. Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, kantor cabang ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip syariah dan standar pelayanan perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu aspek penting dalam menciptakan kepuasan serta membangun kepercayaan nasabah terhadap bank. Oleh karena itu, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember terus berusaha untuk mempertahankan kualitas layanannya agar dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan.[8]

Berdasarkan Laporan Keberlanjutan Bank Muamalat Indonesia, jumlah pengaduan nasabah mengalami peningkatan dari 19.237 pengaduan pada tahun 2023 menjadi 27.754 pengaduan pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa keluhan nasabah masih menjadi bagian penting dalam pelayanan perbankan yang perlu mendapatkan perhatian dan penanganan yang tepat. Meskipun pada tahun 2024 sebanyak 98,04% pengaduan telah ditindaklanjuti sesuai mekanisme penyelesaian yang berlaku, kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penerapan *service recovery* yang tepat dalam menangani keluhan nasabah serta menjaga

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[8] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Annual Report 2024* (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2025).

kepuasan dan kepercayaan nasabah.[9] Data tersebut menunjukkan bahwa penanganan keluhan merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabah. Sebagai salah satu cabang yang memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember memiliki tanggung jawab besar dalam menangani berbagai jenis keluhan nasabah guna menjaga kualitas layanan yang diberikan. Dalam hal ini, penerapan *service recovery* menjadi sangat penting karena penanganan keluhan yang tepat dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mendorong terbentuknya loyalitas nasabah terhadap bank. Oleh karena itu, Bank Muamalat perlu menerapkan *service recovery* yang efektif agar kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah tetap terjaga.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *service recovery* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.[10] Penelitian tersebut umumnya berfokus pada pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan maupun loyalitas nasabah pada sektor perbankan.[11] Namun, penelitian tersebut masih belum mengkaji secara mendalam mengenai implementasi *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Oleh karena

[9] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk., *Laporan Keberlanjutan (Sustainability Report) 2024* (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk., 2025), 83.

[10] Shofi 'Aliyatul Himmah, "Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BRI Cabang Malang)," *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 4, No. 2 (2019), 218.

[11] Djaka Suryadi, "Service Quality in Case: Kegagalan Layanan (*Service Failure*) Perbankan Syariah dan Strategi Pemulihan Layanan (*Service Recovery*)," *Jurnal Asy-Syukriyyah*, Vol. 21, No. 1 (2020), 85.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id

itu, penelitian ini sangat diperlukan untuk mendapatkan wawasan yang lebih baik mengenai *service recovery* dalam menangani keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Jember. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **"*Service Recovery* dalam Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember."**

B. Fokus Penelitian

1. Apa jenis-jenis keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana *service recovery* yang diterapkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam menangani keluhan nasabah?
3. Bagaimana hasil penerapan *service recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan jenis-jenis keluhan nasabah yang terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
2. Untuk menganalisis *service recovery* yang diterapkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam menangani keluhan nasabah.
3. Untuk mengetahui hasil penerapan *service recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan. Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti. Khususnya mengenai bidang pemasaran jasa dan perbankan syariah yang berkaitan dengan *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah, dan dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Bagi penulis berguna untuk penyelesaian tugas akhir kuliah, selain itu juga menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman peneliti mengenai penerapan *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada lembaga perbankan syariah, khususnya di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

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

b. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan dapat dijadikan sebuah bacaan, pedoman dan referensi dalam melakukan sebuah penelitian selanjutnya, khususnya pada penelitian yang terkait dengan *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada lembaga perbankan syariah.

c. Bagi Lembaga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan inspirasi dan dapat dijadikan sebagai informasi dalam meningkatkan mutu perbankan syariah.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan pemahaman kepada masyarakat terkait penanganan pengaduan nasabah dalam perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai usaha yang dilakukan oleh bank syariah dalam menawarkan layanan yang bermutu, sehingga dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan syariah.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti terhadap judul penelitian, tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Istilah yang dimaksud adalah:

1. *Service Recovery*

Dalam buku Service, Quality & Customer Satisfaction menjelaskan bahwa *service recovery* merupakan upaya yang dilakukan perusahaan jasa untuk menangani dan memperbaiki kegagalan pelayanan yang dialami pelanggan, dengan tujuan memulihkan kepuasan pelanggan serta mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan.[12]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[12] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2019), 288.

Dari penjelasan di atas, bisa dipahami bahwa *service recovery* adalah usaha yang diambil oleh perusahaan untuk memperbaiki kegagalan pelayanan melalui penanganan keluhan dengan cara yang tepat agar kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan tetap terjaga.

2. Keluhan Nasabah

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, pengaduan konsumen merupakan penyampaian ketidakpuasan yang diajukan oleh konsumen kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) atas produk dan/atau layanan yang diterima, baik yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Setiap PUJK wajib menerima, menangani, dan menyelesaikan pengaduan konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.[13]

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

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa keluhan nasabah merupakan bentuk penyampaian ketidakpuasan nasabah terhadap produk atau layanan yang diberikan oleh bank. Keluhan tersebut menjadi masukan penting bagi bank untuk melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan sehingga kepuasan serta kepercayaan nasabah tetap terjaga. Dalam penelitian ini, keluhan

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[13] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

nasabah diartikan sebagai setiap bentuk ketidakpuasan yang disampaikan nasabah kepada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember atas pelayanan yang diterima.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam mempelajari materi ini, penting adanya sebuah sistematika pembahasan. Adapun sistematika ini dirancang menjadi lima bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, menguraikan tentang konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, membahas mengenai penelitian terdahulu, kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN, memaparkan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN HASIL, menguraikan dan memaparkan tentang hasil penelitian.

BAB V PENUTUP, merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan. Kemudian membuat ringkasan, baik penelitian yang sudah dipublikasikan. Dengan melakukan langkah ini, maka dapat dilihat sejauh mana keaslian dan perbedaan penelitian yang hendak dilakukan oleh peneliti

Studi pustaka perlu dikaji terlebih dahulu untuk menguasai teori yang relevan dengan topik atau masalah

1. *Service Quality in Case*: Kegagalan Layanan *(Service Failure)* Perbankan Syariah dan Strategi Pemulihan Layanan *(Service Recovery)*.[14] Penelitian Djaka Suryadi dari Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Asy-Syukriyyah Tangerang, penelitian ini membahas berbagai bentuk kegagalan layanan yang terjadi pada perbankan syariah serta strategi *service recovery* yang dapat diterapkan untuk mengatasi ketidakpuasan nasabah akibat kegagalan layanan tersebut.

   Kegagalan layanan *(service failure)* dalam perbankan syariah dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti kesalahan prosedur pelayanan, keterlambatan pelayanan, kesalahan informasi, maupun ketidaksesuaian

[14] Djaka Suryadi, "Service Quality in Case: Kegagalan Layanan (*Service Failure*) Perbankan Syariah dan Strategi Pemulihan Layanan (*Service Recovery*)," *Jurnal Asy-Syukriyyah*, Vol. 21, No. 2, 2020, 109–126.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id

layanan dengan harapan nasabah. Untuk menangani masalah ini, bank harus menerapkan strategi *service recovery* yang efektif dengan memberikan respons cepat, komunikasi yang efektif, menyampaikan permintaan maaf, dan menawarkan solusi yang sesuai untuk masalah yang dihadapi oleh nasabah. Penelitian ini juga mengungkap bahwa keberhasilan dalam pemulihan layanan tidak hanya berfungsi menyelesaikan keluhan nasabah, tetapi juga dapat mengembalikan kepuasan, meningkatkan kepercayaan, dan mempertahankan loyalitas nasabah terhadap institusi perbankan syariah. Oleh karena itu, pemulihan layanan menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan hubungan jangka panjang antara bank dengan nasabah.

Dari penelitian di atas terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terdapat pada fokus penelitian yang sama, yaitu membahas *service recovery* dalam lingkungan perbankan syariah. Perbedaannya terdapat pada objek dan fokus yang diteliti. Penelitian Djaka Suryadi lebih fokus pada konsep kegagalan layanan dan strategi *service recovery* dalam perbankan syariah secara umum, sedangkan penelitian ini memperhatikan penerapan pemulihan layanan dalam menangani keluhan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Oleh karena itu, penelitian ini lebih berfokus pada cara-cara pemulihan layanan yang digunakan untuk mengatasi keluhan nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. *Mekanisme Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu[15] Penelitian yang dilakukan oleh Ridho Pratama dan Ahmad Amin Dalimunte membahas mekanisme *handling complaint* yang diterapkan oleh *customer service* pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang dilakukan sesuai prosedur operasional (*Standard Operating Procedure*), disertai komunikasi yang baik dan penyelesaian masalah secara cepat, mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank.

   Dari penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai penanganan keluhan *(handling complaint)* pada perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu membahas mekanisme *handling complaint* yang dilakukan oleh *customer service*, sedangkan penelitian ini berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

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

[15] Ridho Pratama dan Ahmad Amin Dalimunte, "Mekanisme *Handling Complaint* pada Unit *Customer Service* pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, Vol. 2, No. 2 (2022): 239–246.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

3. Strategi Customer Service dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.[16] Penelitian yang dilakukan oleh Nova Yulindasari, Choiriyah, dan Fadilla membahas strategi yang diterapkan oleh *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* memiliki peran penting dalam menangani keluhan nasabah melalui pelayanan yang ramah, komunikasi yang efektif, pemberian solusi yang tepat, serta tindak lanjut terhadap setiap keluhan yang disampaikan. Penerapan strategi tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank.

Dari penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai strategi penanganan keluhan nasabah pada lembaga perbankan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada strategi *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember.

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

[16] Nova Yulindasari, Choiriyah, dan Fadilla, "Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat," *JEBMAK: Jurnal Ekonomi, Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, Vol. 1, No. 1 (2022): 16–22.

digilib.uinkhas.ac.id

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah.[17] Penelitian Novi Latifah membahas pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pembiayaan murabahah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan komplain yang baik berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penanganan komplain yang dilakukan secara efektif mampu meningkatkan kepercayaan nasabah serta mendorong terciptanya hubungan yang baik antara bank dan nasabah.

   Dari penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai penanganan komplain atau keluhan nasabah pada perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada metode dan fokus penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

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

[17] Novi Latifah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah," *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, Vol. 3, No. 2 (2023), 86–98.

digilib.uinkhas.ac.id

5. Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih.[18] Penelitian yang dilakukan oleh Salmah, Rafidah, dan Rabiyatul Alawiyah, penelitian ini membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan penanganan keluhan dengan tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana kualitas pelayanan dan kemampuan bank dalam menangani keluhan dapat memengaruhi persepsi serta kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

   Kualitas pelayanan yang baik dan penanganan keluhan yang efektif memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah lebih senang jika bank benar-benar memperhatikan setiap keluhan yang diajukan dan memberikan jawaban yang jelas serta mudah diterima. Penanganan keluhan dengan baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank, sehingga membantu menciptakan hubungan yang lebih baik dan seimbang antara bank dan nasabah. Karena itu, bank harus menjadikan penanganan keluhan sebagai hal yang penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepuasan nasabah.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[18] Salmah, Rafidah, dan Rabiyatul Alawiyah, "Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih," 2023, 85–97.

Dari penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai penanganan keluhan nasabah pada lembaga perbankan syariah. Kedua penelitian tersebut juga menekankan pentingnya menangani keluhan pelanggan sebagai cara untuk meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pelanggan. Adapun perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian Salmah, Rafidah, dan Rabiyatul Alawiyah mempelajari dampak dari kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif. Berbeda dengan itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang lebih fokus pada strategi pemulihan layanan dalam menangani keluhan pelanggan di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Oleh karena itu, penelitian ini lebih fokus pada proses, dan cara menerapkan pemulihan layanan dalam mengatasi keluhan nasabah.

6. Pengaruh *Customer Experience* dan *Complaint Handling* terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah yang Melakukan Transaksi di PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan.[19] Penelitian Nadya Andayani dan Tuti Anggraini membahas pengaruh *customer experience* dan *complaint handling* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan. Hasil penelitian menunjukkan

[19] 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," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 9, No. 1, 2023, 780–787.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id

bahwa pengalaman nasabah yang baik dan penanganan keluhan yang efektif berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penyelesaian keluhan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan nasabah.

Dari penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai penanganan keluhan (*complaint handling*) pada perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada tujuan penelitian. Penelitian terdahulu menguji pengaruh *customer experience* dan *complaint handling* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

7. Analisis *Service Recovery* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Bank BTN Syariah Bandung).[20] Ghiana Fajri Ramadhantika dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyatama Bandung. Penelitian ini membahas pengaruh strategi *service recovery* terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank BTN Syariah Bandung. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana penerapan strategi pemulihan layanan dapat membantu bank

[20] Ghiana Fajri Ramadhantika, *Analisis Service Recovery terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Bank BTN Syariah Bandung)* (Skripsi, Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyatama, 2023).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id

mempertahankan kepuasan serta loyalitas nasabah setelah terjadinya kegagalan layanan.

Service recovery memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Nasabah yang mendapatkan penanganan cepat, adil, dan sesuai harapan setelah mengalami masalah dalam pelayanan biasanya merasa lebih puas. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa perasaan puas pelanggan membantu memperkuat hubungan antara pemulihan pelayanan dan kesetiaan nasabah. Dengan demikian, strategi pemulihan layanan tidak hanya membantu menyelesaikan masalah yang terjadi, tetapi juga menjadi cara bagi bank untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah dalam jangka waktu yang lama serta memperkuat citra positif perusahaan di mata nasabah.

Dari penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai *service recovery* pada sektor perbankan. Adapun perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian Ghiana Fajri Ramadhantika berfokus pada pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

8. Strategi Bank Syariah Indonesia Mempertahankan Nasabah Melalui Handling Complaint di BSI KCP Purwokerto.[21] Penelitian yang dilakukan oleh Sulasih, Anggita Isty Intansari, dan Weni Novandari membahas strategi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Purwokerto dalam mempertahankan nasabah melalui penanganan keluhan *(handling complaint)*. Penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan komunikatif mampu meningkatkan kepercayaan serta mempertahankan loyalitas nasabah. Selain itu, pelayanan yang responsif dan pemberian solusi yang sesuai menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah serta menjaga hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Dari penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai strategi penanganan keluhan nasabah pada lembaga perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada handling complaint sebagai upaya mempertahankan nasabah, sedangkan penelitian ini berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

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

[21] Sulasih, Anggita Isty Intansari, dan Weni Novandari, "Strategi Bank Syariah Indonesia Mempertahankan Nasabah Melalui Handling Complaint di BSI KCP Purwokerto," *Miftah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 2, No. 2, 2024, 94–108.

digilib.uinkhas.ac.id

9. Islamic Bank Complaint Handling: Upaya Mewujudkan Peningkatan *Bank Service Quality* dan *Customer Recovery System.*[22] Penelitian Muhammad Iqbal Fasa, Ersi Sisdianto, Ridwansyah, Is Susanto, dan Northa Idaman membahas pentingnya penerapan *complaint handling* sebagai bagian dari *customer recovery system* dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang efektif, didukung komunikasi yang baik dan penyelesaian masalah secara cepat, mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat hubungan antara bank dan nasabah.

   Dari penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai *complaint handling*, *service recovery*, dan peningkatan kualitas pelayanan pada perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu membahas *customer recovery system* sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

10. Pengaruh *Customer Experience* dan *Complaint Handling* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia melalui Kepuasan sebagai

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[22] Muhammad Iqbal Fasa, Ersi Sisdianto, Ridwansyah, Is Susanto, dan Northa Idaman, "*Islamic Bank Complaint Handling: Upaya Mewujudkan Peningkatan Bank Service Quality dan Customer Recovery System*," *Jurnal Ilmiah Edunomika*, Vol. 8, No. 4 (2024), 1–21.

digilib.uinkhas.ac.id

Variabel Intervening.[23] Penelitian Amirudin dan Syifa Khoirunisa membahas pengaruh *customer experience* dan *complaint handling* terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel intervening. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman nasabah yang baik dan penanganan keluhan yang efektif mampu meningkatkan kepuasan serta mendorong terbentuknya loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.

Dari penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan. Persamaannya terletak pada pembahasan mengenai *complaint handling* pada perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada metode dan fokus penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh *customer experience* dan *complaint handling* terhadap loyalitas nasabah, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

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

[23] Syifa Khoirunnisa dan Amirudin, "Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening," *Jurnal Manajemen Dakwah*, Vol. XII, No. 2, 2024, 333–360.

digilib.uinkhas.ac.id

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

NO	NAMA/TAHUN	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Djaka Suryadi (2020)	*Service Quality in Case:* Kegagalan Layanan *(Service Failure)* Perbankan Syariah dan Strategi Pemulihan Layanan *(Service Recovery)*	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada pembahasan mengenai *service recovery* dalam lingkungan perbankan syariah.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu membahas *service failure* dan *service recovery* pada perbankan syariah secara umum, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
2.	Sulasih, Anggita Isty Intansari, dan Weni Novandari (2024)	Strategi Bank Syariah Indonesia Mempertahankan Nasabah Melalui *Handling Complaint* di BSI KCP Purwokerto.	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada pembahasan mengenai strategi penanganan keluhan (*handling complaint*) pada perbankan syariah.kajian mengenai penerapan *service recovery* pada perbankan syariah.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada strategi *handling complaint* untuk mempertahankan nasabah, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

NO	NAMA/TAHUN	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
3.	Ridho Pratama & Ahmad Amin Dalimunte (2022)	Mekanisme *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar	Penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan sama-sama membahas penanganan keluhan (*handling complaint*) pada perbankan syariah serta peran *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	Penelitian terdahulu berfokus pada mekanisme *handling complaint* yang diterapkan oleh *customer service* pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar, sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Selain itu, objek penelitian dan lokasi penelitian juga berbeda.
4	Nova Yulindasari, Choiriyah, dan Fadilla (2022)	Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada pembahasan mengenai strategi penanganan keluhan nasabah pada lembaga perbankan.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada fokus dan objek penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada strategi *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

NO	NAMA/TAHUN	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
5.	Novi Latifah (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada pembahasan mengenai penanganan komplain atau keluhan nasabah pada lembaga perbankan syariah.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada metode dan fokus penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, penanganan komplain, dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian sekarang menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah.
6.	Salmah, Rafidah, dan Rabiyatul Alawiyah (2023)	Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Prabumulih	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada pembahasan mengenai penanganan keluhan nasabah sebagai bagian dari pelayanan perbankan syariah.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu mengkaji hubungan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian sekarang mengkaji *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

NO	NAMA/TAHUN	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
7.	Muhammad Iqbal Fasa, Ersi Sisdianto, Ridwansyah, Is Susanto, dan Northa Idaman. (2024).	*Islamic* Bank *Compliant Handling*: Upaya Mewujudkan Peningkatan Bank *Service Quality* dan *Customer Recovery System*	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada pembahasan mengenai penanganan keluhan *(complaint handling), service recovery,* serta upaya peningkatan kualitas pelayanan pada perbankan syariah.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu menganalisis *complaint handling*, kualitas pelayanan, dan *customer recovery system* pada BPRS di Provinsi Lampung, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
8.	Nadya Andayani & Tuti Anggraini (2023)	Pengaruh *Customer Experience* dan *Complaint Handling* terhadap *Customer Satisfaction* pada Nasabah yang Melakukan Transaksi di PT Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan.	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada pembahasan mengenai *complaint handling* atau penanganan keluhan nasabah dalam sektor perbankan syariah.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada tujuan penelitian. Penelitian terdahulu menguji pengaruh *customer experience* dan *complaint handling* terhadap kepuasan nasabah, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SAIFUDDIN ZUHRI
JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

NO	NAMA/TAHUN	JUDUL	PERSAMAAN	PERBEDAAN
9.	Amirudin & Syifa Khoirunisa (2024)	Pengaruh *Customer Experience* dan *Complaint Handling* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia melalui Kepuasan sebagai *Variabel Intervening*	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada pembahasan mengenai *complaint handling* atau penanganan keluhan nasabah pada perbankan syariah.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada fokus dan metode penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh *customer experience* dan *complaint handling* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan sebagai *variabel intervening,* sedangkan penelitian sekarang menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
10.	Ghiana Fajri Ramadhantika (2023)	*Analisis Service Recovery* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Bank BTN Syariah Bandung)	Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terdapat pada pembahasan mengenai *service recovery* pada sektor perbankan.	Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan penelitian sekarang berfokus pada implementasi *service*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

				recovery dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Berdasarkan pemetaan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai *service recovery* dan penanganan keluhan nasabah pada perbankan syariah telah banyak dilakukan.[24] Penelitian terdahulu umumnya membahas *service recovery* dan *complaint handling* dalam kaitannya dengan kepuasan, kepercayaan, loyalitas nasabah, maupun mekanisme penanganan keluhan pada bank syariah. [25]

Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian pada aspek fokus dan objek penelitian. Penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji pengaruh *service recovery* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah maupun mekanisme penanganan keluhan secara umum. Sementara itu, penelitian ini berfokus untuk menggambarkan secara lebih mendalam penerapan *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah, termasuk bagaimana pihak bank menangani permasalahan yang disampaikan oleh nasabah. Selain itu, penelitian mengenai penerapan *service recovery* secara

[24]Djaka Suryadi, "Service Quality in Case: Kegagalan Layanan (*Service Failure*) Perbankan Syariah dan Strategi Pemulihan Layanan (*Service Recovery*)," *Jurnal Asy-Syukriyyah*, Vol. 21, No. 2, 2020, 83-105.

[25]Novi Latifah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah," *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, Vol. 3, No. 2 (2023), 86–98.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id

khusus pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai penerapan *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember. Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi penelitian terdahulu dengan memberikan gambaran mengenai proses penanganan keluhan dan penerapan *service recovery* pada objek penelitian yang berbeda

B. Kajian Teori

1. *Service Recovery*

a. Pengertian *Service Recovery*

Service recovery merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan jasa untuk menangani kegagalan layanan (*service failure*) yang dialami oleh pelanggan. Kegagalan layanan merupakan kondisi ketika pelayanan yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapan atau standar pelayanan yang seharusnya diberikan. Dalam praktiknya, kegagalan layanan tidak selalu dapat dihindari karena jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk manufaktur. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki kemampuan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

untuk menangani permasalahan yang muncul serta melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.[26]

Tjiptono dan Chandra menjelaskan bahwa penyedia jasa perlu menyadari bahwa kekecewaan atau ketidakpuasan pelanggan tetap dapat terjadi meskipun perusahaan telah berusaha memberikan pelayanan secara optimal. Kegagalan layanan dapat disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal relatif dapat dikendalikan oleh perusahaan, seperti perilaku karyawan yang tidak sopan, kesalahan pencatatan transaksi, kekeliruan harga, dan permasalahan lainnya. Sementara itu, faktor eksternal berada di luar kendali perusahaan, seperti gangguan infrastruktur umum, kondisi cuaca, aktivitas kriminal, maupun permasalahan pribadi pelanggan.[27]

Dengan demikian, *service recovery* tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian keluhan pelanggan, tetapi juga mencakup tindakan perusahaan dalam mengembalikan kondisi pelayanan setelah terjadinya kegagalan. Kemampuan perusahaan dalam menangani permasalahan secara tepat menjadi salah satu hal yang membedakan penyedia jasa yang unggul dengan penyedia jasa yang kurang baik. Perusahaan yang mampu menangani kegagalan layanan

[26] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2019), 321.

[27] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2019), 321.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dengan baik dapat menjadikan permasalahan tersebut sebagai bagian dari proses penyempurnaan layanan organisasi.[28]

b. Penyebab *Service Recovery*

Kegagalan layanan (*service failure*) dapat terjadi karena berbagai kondisi. Tjiptono dan Chandra mengelompokkan kegagalan layanan ke dalam beberapa bentuk, yaitu *monetary failure*, *flawed goods*, *failed service*, dan *lack of attention*. *Monetary failure* berkaitan dengan kesalahan yang menimbulkan kerugian secara finansial bagi pelanggan, seperti tagihan yang lebih tinggi dari seharusnya atau adanya biaya tambahan. *Flawed goods* berkaitan dengan produk atau hasil layanan yang tidak sesuai, seperti produk cacat atau kinerja produk yang tidak memuaskan.[29]

Selanjutnya, *failed service* berkaitan dengan kegagalan dalam proses pemberian layanan, seperti penundaan pelayanan atau kesalahan dalam memberikan layanan. Adapun *lack of attention* berkaitan dengan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, seperti sikap yang buruk terhadap pelanggan, membocorkan informasi pribadi, atau ketidaktersediaan layanan. Berbagai bentuk kegagalan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan pelayanan dapat muncul dalam berbagai situasi

[28] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 321.

[29] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2019), 321.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

sehingga perusahaan membutuhkan mekanisme pemulihan layanan yang sesuai dengan jenis permasalahan yang dihadapi pelanggan.[30]

c. Dimensi *Service Recovery*

Dalam melakukan pemulihan layanan, perusahaan dapat menggunakan berbagai bentuk tindakan yang disesuaikan dengan jenis kegagalan yang dialami pelanggan. Tindakan tersebut dapat berupa pemberian kompensasi, penyampaian permintaan maaf, pemberian penjelasan mengenai permasalahan, penyelesaian masalah secara cepat, serta tindakan lain yang menunjukkan kesungguhan perusahaan dalam membantu pelanggan.[31]

Kompensasi merupakan salah satu bentuk pemulihan layanan yang dapat diberikan kepada pelanggan ketika terjadi kegagalan pelayanan. Kompensasi dapat berupa pengembalian uang, pemberian voucher, diskon, penggantian produk, maupun bentuk kompensasi lainnya. Pemberian kompensasi tersebut pada dasarnya ditujukan untuk mengurangi kerugian atau ketidaknyamanan yang dirasakan pelanggan akibat kegagalan layanan.[32]

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

[30] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 321.
[31] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2019), 322–323.
[32] Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322.

digilib.uinkhas.ac.id

Namun, pemulihan layanan tidak selalu harus dilakukan melalui kompensasi. Perusahaan juga perlu memperhatikan cara berkomunikasi dengan pelanggan, kecepatan dalam merespons keluhan, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan. Dengan demikian, tindakan pemulihan layanan perlu dilakukan secara menyeluruh agar pelanggan merasa bahwa keluhan dan permasalahannya benar-benar diperhatikan oleh perusahaan.[33]

d. Tujuan *Service Recovery*

Service recovery bertujuan untuk mengatasi kegagalan pelayanan melalui penanganan keluhan secara cepat, tepat, dan adil sehingga kepuasan pelanggan dapat dipulihkan. Penerapan *service recovery* menjadi bentuk tanggung jawab perusahaan dalam memperbaiki kesalahan pelayanan sekaligus menjaga hubungan baik dengan pelanggan agar tetap menggunakan jasa perusahaan. Muthalib dkk. menjelaskan bahwa penerapan *service recovery* yang baik memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa *service recovery* tidak hanya bertujuan menyelesaikan keluhan, tetapi juga mempertahankan kepuasan nasabah, mencegah nasabah berpindah ke perusahaan lain, serta

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[33] Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 323.

membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan nasabah.[34]

Selain itu, perusahaan perlu menjalankan *service recovery* dengan tepat ketika terjadi kesalahan dalam pelayanan. Penanganan keluhan secara cepat akan membantu mengurangi rasa kecewa nasabah, sementara keterlambatan dalam mengatasi kegagalan layanan dapat mendorong pelanggan berpindah ke perusahaan lain. Oleh karena itu, pemulihan layanan merupakan langkah penting untuk mempertahankan nasabah sekaligus menjaga reputasi perusahaan.[35]

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa tujuan *service recovery* adalah memperbaiki kegagalan pelayanan, memulihkan kepuasan dan kepercayaan nasabah, mempertahankan loyalitas nasabah, serta menjaga hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan nasabah. Dalam penelitian ini, tujuan *service recovery* diwujudkan melalui upaya Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam menangani keluhan nasabah sehingga kepuasan nasabah tetap terjaga.

2. Keluhan Nasabah

a. Pengertian Keluhan Nasabah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[34] Dzulfikri Azis Muthalib dkk., "Pengaruh Service Recovery dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sultra Cabang Utama Kendari," *AT-TARIIZ: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 2, No. 4, 2023, 251–253.

[35] Dzulfikri Azis Muthalib dkk., "Pengaruh Service Recovery dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sultra Cabang Utama Kendari," *AT-TARIIZ: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 2, No. 4, 2023, 251–253.

digilib.uinkhas.ac.id

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pengaduan konsumen adalah ekspresi ketidakpuasan mereka karena mengalami kerugian atau kemungkinan kerugian finansial.Hal ini diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian lembaga jasa keuangan dalam kegiatan menempatkan dana oleh konsumen di lembaga tersebut, atau dalam penggunaan layanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan.[36]

Menurut Fandy Tjiptono, keluhan nasabah adalah cara nasabah menyampaikan ketidakpuasan mereka terhadap produk atau layanan yang diterima karena tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Keluhan bisa diberikan secara langsung atau tidak langsung sebagai cara nasabah menyampaikan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang mereka rasakan kurang baik.[37]

Dalam dunia perbankan, keluhan dari nasabah adalah hal yang wajar karena setiap orang memiliki kebutuhan, harapan, dan tanggapan terhadap pelayanan bank yang berbeda-beda. Keluhan bisa muncul karena beberapa hal, misalnya kesalahan dalam transaksi, pelayanan yang terlambat, kurangnya informasi yang diberikan, atau gangguan pada sistem layanan, sehingga membuat nasabah merasa dirugikan atau tidak puas.[38]

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

[36] Otoritas Jasa Keuangan, *Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*.
[37] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 412.
[38] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2021), 210.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Keluhan dari nasabah tidak selalu dianggap sebagai hal negatif oleh bank. Keluhan tersebut bisa jadi informasi penting untuk mengetahui bagian-bagian layanan yang masih kurang dan perlunya diperbaiki. Oleh karena itu, bank harus memperhatikan setiap keluhan yang diajukan oleh nasabah dengan serius agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepercayaan nasabah.[39]

Berdasarkan beberapa penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa keluhan nasabah adalah bentuk ketidakpuasan yang disampaikan oleh nasabah kepada bank karena ada perbedaan antara harapan mereka dengan pelayanan atau produk yang mereka terima.

b. Jenis-Jenis Keluhan Nasabah

Keluhan nasabah dapat muncul akibat adanya kegagalan dalam proses pelayanan. Tjiptono dan Chandra menjelaskan bahwa kegagalan layanan dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis. Jenis kegagalan tersebut menggambarkan berbagai bentuk permasalahan yang dapat dialami pelanggan selama menerima produk maupun jasa dari perusahaan. Perbedaan jenis kegagalan tersebut juga dapat menimbulkan respons dan ketidakpuasan yang berbeda pada setiap pelanggan.[40]

1) Keluhan Terkait Pelayanan

[39] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2022), 455.

[40] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 321-322.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Keluhan muncul karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan kemauan atau harapan nasabah. Keluhan ini bisa berupa pelayanan yang terlalu lama, sikap pekerja yang tidak ramah, tidak cepat dalam membantu, atau informasi yang tidak jelas yang diberikan kepada pelanggan.

2) Keluhan Terkait Produk

Keluhan muncul karena produk yang digunakan oleh nasabah tidak bekerja dengan baik seperti yang seharusnya atau tidak sesuai dengan informasi yang sudah diberikan sebelumnya. Dalam dunia perbankan, keluhan tersebut bisa terkait dengan tabungan, pembiayaan, atau berbagai produk layanan perbankan lainnya.

3) Keluhan Terkait Sistem dan Teknologi

Keluhan yang muncul akibat masalah pada sistem layanan elektronik seperti ATM, *mobile banking, internet banking,* atau sistem transaksi lainnya. Perkembangan teknologi perbankan yang semakin cepat membuat jenis keluhan ini semakin banyak terjadi dalam proses kerja bank.

4) Keluhan Terkait Administrasi

Keluhan yang berkaitan dengan kesalahan dalam pencatatan data, kesalahan dalam transaksi, keterlambatan dalam proses administrasi, atau masalah terkait dokumen yang mengganggu kebutuhan nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat dipahami bahwa keluhan nasabah dapat dipicu oleh berbagai bentuk kegagalan layanan, baik yang berkaitan dengan aspek keuangan, produk, proses pelayanan, maupun perhatian terhadap pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami jenis kegagalan yang terjadi agar dapat menentukan penanganan dan pemulihan layanan yang sesuai dengan permasalahan yang dialami nasabah.

c. Faktor Penyebab Keluhan Nasabah

Menurut Kasmir, ada beberapa hal yang menyebabkan munculnya keluhan dari nasabah dalam kegiatan perbankan.[41]

Pertama, kualitas layanan yang belum sesuai dengan harapan nasabah. Pelayanan yang tidak cepat, tidak ramah, atau tidak profesional bisa membuat nasabah tidak senang dengan layanan yang diberikan oleh bank.

Kedua, terjadinya kesalahan transaksi dan administrasi. Kesalahan dalam melakukan transaksi atau mencatat data bisa membuat nasabah merasa rugi atau tidak nyaman, sehingga timbul keluhan.

Ketiga, kurangnya informasi yang diberikan kepada nasabah. Informasi yang kurang jelas atau tidak lengkap sering kali menyebabkan salah paham antara bank dan nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[41] Kasmir, *Etika Customer Service*, 214.

Keempat, gangguan teknologi dan sistem layanan digital. Gangguan pada mesin ATM, layanan *mobile banking, internet banking,* serta sistem transaksi lainnya menjadi alasan utama munculnya keluhan dari nasabah dalam era digital saat ini.

Selain faktor-faktor tersebut, perbedaan cara melihat nasabah dan pihak bank tentang bagaimana layanan yang diberikan juga bisa jadi penyebab munculnya keluhan. Oleh karena itu, bank harus mengerti kebutuhan dan harapan pelanggan agar bisa memberikan pelayanan yang tepat dan mengurangi terjadinya keluhan.[42]

d. Indikator *service recovery*

Strategi *service recovery* merupakan upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam memperbaiki kegagalan layanan yang terjadi serta menangani keluhan pelanggan agar hubungan antara perusahaan dan pelanggan tetap terjaga. Dalam industri jasa, khususnya perbankan, *service recovery* menjadi bagian penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Penanganan keluhan yang dilakukan secara tepat melalui respons cepat, pemberian solusi, serta komunikasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.[43]

1) *Apology* (Permintaan Maaf)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[42] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2019), 415.

[43] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Apology atau permintaan maaf merupakan bentuk sikap tanggung jawab yang diberikan oleh pihak perusahaan ketika terjadi kegagalan layanan. Permintaan maaf menunjukkan adanya perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap ketidaknyamanan yang dialami pelanggan. Dalam pelayanan perbankan, permintaan maaf dari *customer service* menjadi langkah awal dalam proses pemulihan layanan karena dapat membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan atas keluhan yang disampaikan.[44]

2) *Explanation* (Penjelasan)

Explanation merupakan pemberian penjelasan yang jelas dan mudah dipahami kepada pelanggan mengenai penyebab terjadinya masalah serta proses penyelesaian yang akan dilakukan. Komunikasi yang baik antara pihak bank dan nasabah diperlukan agar nasabah mendapatkan informasi yang tepat mengenai kendala yang terjadi. Penjelasan yang diberikan secara transparan dapat mengurangi kesalahpahaman serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap pihak bank.[45]

3) *Speed of response* (Kecepatan Respons)

Speed of response merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan tanggapan secara cepat terhadap keluhan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[44] [44] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2019), 322-323.

[45] Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

yang disampaikan pelanggan. Kecepatan dalam menangani keluhan menunjukkan kesungguhan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik. Pada sektor perbankan, respon yang cepat dari *customer service* dapat mengurangi rasa ketidakpuasan nasabah dan menunjukkan bahwa bank memiliki komitmen dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi.[46]

4) *Problem solving* (Penyelesaian Masalah)

Problem solving merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan solusi yang sesuai terhadap permasalahan yang dialami pelanggan. Penyelesaian masalah dilakukan dengan memahami keluhan pelanggan, mencari penyebab masalah, serta memberikan tindakan yang dapat menyelesaikan kendala tersebut. Dalam perbankan, kemampuan karyawan dalam menyelesaikan keluhan menjadi faktor penting untuk mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.[47]

5) *Follow-up* (Tindak Lanjut)

Follow-up merupakan tindakan lanjutan yang dilakukan perusahaan setelah proses penyelesaian keluhan dilakukan. Tindak lanjut bertujuan untuk memastikan bahwa masalah pelanggan telah benar-benar terselesaikan dan pelanggan merasa puas terhadap solusi yang diberikan. Dalam layanan perbankan,

[46] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2019), 322–323.

[47] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

follow-up dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terkait penyelesaian keluhan atau memastikan nasabah tidak mengalami kendala yang sama.[48]

6) *Compensation* (Kompensasi)

Compensation atau kompensasi merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan berupa pemberian penggantian atau bentuk perhatian tertentu kepada pelanggan akibat kegagalan layanan yang terjadi. Pemberian kompensasi dapat menjadi strategi pemulihan layanan untuk mengurangi dampak negatif yang dirasakan pelanggan serta meningkatkan penerimaan pelanggan terhadap penyelesaian masalah yang diberikan perusahaan.[49]

3. Hasil Penerapan *Service Recovery*

Penerapan *service recovery* yang dilakukan secara efektif dapat memberikan berbagai dampak positif bagi lembaga perbankan maupun nasabah. Keberhasilan dalam menangani keluhan tidak hanya menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan, membangun kembali kepercayaan, mempertahankan loyalitas, serta menjaga citra positif perusahaan.[50]

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

---

[48] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

[49] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

[50] Dzulfikri Azis Muthalib dkk., "Pengaruh Service Recovery dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sultra Cabang Utama Kendari," *AT-TARIIZ: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam,* Vol. 2, No. 4 (2023): 251–253.

digilib.uinkhas.ac.id

1) Memulihkan Kepuasan Nasabah

Penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah mampu memulihkan kepuasan nasabah setelah terjadinya kegagalan layanan. Semakin baik penerapan *service recovery*, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.[51]

2) Meningkatkan Kepercayaan Nasabah

S*ervice recovery* yang diterapkan secara konsisten dapat mengembalikan kepercayaan nasabah terhadap bank. Penyelesaian keluhan yang dilakukan secara profesional dan sesuai harapan nasabah akan memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.[52]

3) Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Penerapan *service recovery* yang efektif mampu mempertahankan loyalitas nasabah. Nasabah yang merasa keluhannya ditangani dengan baik cenderung tetap menggunakan produk dan layanan bank serta tidak mudah beralih ke lembaga keuangan lain.[53]

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

[51] Dzulfikri Azis Muthalib dkk., "Pengaruh Service Recovery dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sultra Cabang Utama Kendari," *AT-TARIIZ: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam,* Vol. 2, No. 4 (2023): 251–252.

[52] Shofi 'Aliyatul Himmah, "Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BRI Cabang Malang)," *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU),* Vol. 4, No. 2 (2019): 218–220.

[53] Dzulfikri Azis Muthalib dkk., "Pengaruh Service Recovery dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sultra Cabang Utama Kendari," *AT-TARIIZ: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam,* Vol. 2, No. 4 (2023): 252–253.

digilib.uinkhas.ac.id

4) Menjaga Citra Positif Perusahaan

Keberhasilan penerapan *service recovery* turut menjaga citra positif perusahaan. Penanganan keluhan yang cepat, tepat, dan profesional mencerminkan komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat meningkatkan reputasi perusahaan di mata masyarakat.[54]

Berdasarkan penjelasan tersebut, hasil penanganan keluhan nasabah tidak hanya dilihat dari terselesaikannya permasalahan, tetapi juga dari kemampuan perusahaan dalam memulihkan kepuasan dan menjaga hubungan dengan nasabah setelah terjadinya kegagalan pelayanan.

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

[54] Shofi 'Aliyatul Himmah, "Pengaruh Service Recovery terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BRI Cabang Malang)," *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, Vol. 4, No. 2 (2019): 220–221.

digilib.uinkhas.ac.id

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian memuat uraian mengenai pendekatan penelitian yang dipilih, sedangkan jenis penelitian menjelaskan bentuk penelitian yang digunakan beserta alasan pemilihannya.[55] Pendekatan penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan kualitatif, merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan analisis data dilakukan secara induktif dengan lebih menekankan makna daripada generalisasi.[56]

Adapun jenis penelitian yang digunakan penelitian lapangan *(field research)*, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data secara langsung melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai penerapan *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.[57]

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

[55] *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember* (Jember: UIN KHAS Jember, 2023), 31.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[56] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2023), 9.

[57] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* , 9.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang akan di tuju untuk dijadikan penelitian. Lokasi penelitian menunjukkan tempat penelitian dilakukan yang memuat informasi mengenai lokasi penelitian dan unit analisis yang menjadi fokus penelitian.[58]

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang beralamat di Jl. PB Sudirman, N0. 35, Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Lokasi ini menjadi lokasi strategis dan mudah dijangkau, karena merupakan kantor cabang dan juga memudahkan Masyarakat menemukan karena lokasinya dipinggir jalan raya dan juga dekat dengan alun-alun kota Jember yang merupakan pusat kota Jember.

C. Subjek Penelitian

Pada bagian ini dijelaskan mengenai kategori data atau sumber data. Penjelasan tersebut mencakup jenis data yang ingin dikumpulkan, siapa yang akan dijadikan sebagai informan atau sumber informasi, serta metode yang akan digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data sehingga kevalidannya dapat terjamin.[59]

Informan dari pihak internal Bank Muamalat Kantor Cabang Jember terdiri dari Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager*, Ibu Palupi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[58] John W. Creswell dan J. David Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 6th ed. (California: Sage Publications, 2023), 103.

[59] Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023): 31

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

selaku *Branch Service Manager*, dan Hana Wulan Agusta dan Onica Arliyan selaku *Customer Service*. Keempat informan tersebut dipilih karena memiliki keterlibatan dalam proses pelayanan dan penanganan keluhan nasabah.

Penelitian ini melibatkan lima orang nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang memiliki latar belakang pekerjaan berbeda, yaitu pekerja di bidang asuransi, guru sekolah dasar, wirausaha, dan pemilik warung Madura. Kelima informan dipilih karena memiliki pengalaman yang berkaitan dengan keluhan dalam penggunaan layanan perbankan.

Bapak Dian mengalami kendala transaksi yang tidak langsung berhasil dan merasa khawatir rekeningnya terdebet, sedangkan Ibu April mengalami kendala transaksi yang belum langsung berhasil sehingga menimbulkan kekhawatiran terhadap saldo rekeningnya. Ibu Dewi pernah mengalami kendala dalam penggunaan layanan bank dan membutuhkan bantuan petugas untuk memahami penyelesaiannya. Ibu Esti mengalami kejadian kartu ATM tertelan mesin, sementara Ibu Asmi mengalami ketidaksesuaian saldo rekening setelah melakukan transaksi.

Perbedaan pengalaman tersebut memberikan gambaran mengenai jenis keluhan yang dialami nasabah. Informasi dari para informan digunakan untuk mengkaji respons petugas, bentuk penanganan yang diberikan, serta tanggapan nasabah terhadap penerapan *service recovery* dalam penanganan keluhan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Dengan demikian, subjek penelitian ini berjumlah sembilan informan, yang terdiri dari empat informan dari pihak bank dan lima informan dari pihak nasabah. Pemilihan informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian mengenai jenis-jenis keluhan, penerapan *Service Recovery*, dan hasil penerapan *Service Recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah.

D. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi yang dilakukan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan *service recovery* pada penanganan keluhan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, seperti *Branch Manager, Branch Operasional Service Manager, Customer Service,* serta nasabah yang pernah menyampaikan keluhan.[60]

Data sekunder adalah informasi tambahan yang diambil dari berbagai dokumen yang relevan dengan fokus penelitian. Informasi ini mencakup standar operasional prosedur (SOP) untuk menangani keluhan nasabah, dokumen atau arsip yang terkait dengan pelayanan dan pemulihan layanan, laporan perusahaan, profil Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, serta

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[60] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2020), 104–106.

berbagai literatur yang relevan seperti buku, artikel ilmiah, skripsi, dan sumber lainnya yang terkait dengan penelitian.[61]

Penggunaan data primer dan data sekunder dalam penelitian ini bertujuan untuk melakukan triangulasi data yang dapat meningkatkan keabsahan temuan penelitian serta memperdalam analisis yang diperoleh.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, cara mengumpulkan data bisa dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi, atau gabungan dari ketiga metode ini.[62] Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memantau secara langsung objek penelitian untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Proses observasi mencakup pemilihan objek, pencatatan hasil, pengkodean data, serta analisis perilaku dan situasi yang terjadi di lapangan.[63]

Dalam penelitian ini, observasi dilaksanakan untuk melihat secara langsung bagaimana proses pelayanan kepada nasabah berlangsung, mekanisme dalam menangani keluhan, serta penerapan strategi

[61] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 104–106.
[62] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*,104.
[63] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 106.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pemulihan layanan di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Di samping itu, observasi juga bertujuan untuk memahami kondisi tempat kerja, pola interaksi antara staf dan nasabah, serta proses penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh bank. Hasil dari observasi ini berfungsi sebagai data tambahan untuk memperkuat informasi yang diperoleh dari wawancara.

b. Wawancara

Selain melalui observasi, peneliti juga menerapkan metode wawancara guna mendapatkan data penelitian. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab langsung antara peneliti dan informan untuk mendapatkan informasi mendalam tentang isu yang sedang diteliti. Dengan cara wawancara, peneliti mampu menyelami informasi, pengalaman, pandangan, serta pemahaman informan mengenai *service recovery* dalam menangani keluhan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Dalam penelitian ini, digunakan wawancara semi terstruktur agar peneliti memiliki pedoman pertanyaan, tetapi masih memberikan kebebasan kepada informan untuk menyampaikan informasi berdasarkan pengalaman dan situasi yang terjadi di lapangan.[64]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[64] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2023), 114-118.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian, baik dokumen tertulis maupun visual. Dokumentasi berfungsi sebagai data tambahan untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang dikumpulkan menjadi lebih tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.[65] Dokumen yang dikumpulkan dalam penelitian ini meliputi:

1. Dokumentasi profil PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Jember.
2. Dokumentasi struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Jember.
3. Dokumentasi kegiatan wawancara dengan informan penelitian.
4. Dokumentasi yang berkaitan dengan prosedur penanganan keluhan nasabah, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) apabila diperkenankan oleh pihak bank.
5. Dokumentasi berupa foto kegiatan penelitian serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian mengenai *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah.

[65] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, 124-126.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

F. Analisis Data

Setelah data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan induktif dengan model analisis data Miles dan Huberman. Pendekatan induktif dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan data dan temuan yang diperoleh dari lapangan. Selanjutnya, analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.[66]

1) Reduksi Data *(Data Reduction)*

Reduksi data adalah kegiatan menyeleksi, memfokuskan perhatian, menyederhanakan, serta mengklasifikasikan data yang terkumpul selama penelitian. Dalam fase ini, peneliti menyaring data yang relevan dengan inti penelitian, yaitu strategi pemulihan layanan dalam menanggapi keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Jember. Data yang tidak relevan dengan inti penelitian akan dikeluarkan sehingga analisis dapat dilakukan dengan lebih terarah dan mendalam.

2) Penyajian Data *(Data Display)*

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi dalam format uraian naratif, tabel, atau matriks untuk memudahkan peneliti memahami hasil dari penelitian. Dalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[66] Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edisi Ke-4 (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2020), 7–12.

penelitian ini, penyajian data lebih banyak menggunakan bentuk deskriptif naratif untuk menggambarkan penerapan strategi pemulihan layanan dalam menangani keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Jember.

3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi *(Conclusion Drawing/Verification)*

Tahap terakhir mencakup penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada fase ini, peneliti menginterpretasikan data yang telah dipresentasikan dengan menemukan pola, keterkaitan, dan makna yang berhubungan dengan strategi pemulihan layanan dalam menanggapi keluhan nasabah. Kesimpulan yang dihasilkan kemudian diverifikasi terus menerus dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan bahwa hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan dan kredibilitas yang tinggi.[67]

G. Keabsahan Data

Setelah seluruh data terkumpul melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, langkah selanjutnya adalah melakukan uji keabsahan data. Dalam penelitian kualitatif, uji keabsahan data bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[67] Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edisi Ke-4 (Thousand Oaks: SAGE Publications, 2020), 262–277.

merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan berbagai sumber maupun berbagai teknik pengumpulan data sehingga informasi yang diperoleh dapat saling dibandingkan dan diverifikasi.[68] Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang berkaitan dengan penelitian, yaitu *Branch Operation Service Manager* serta pihak lain yang terlibat dalam penanganan keluhan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember sesuai kebutuhan penelitian. Selain itu, informasi yang diperoleh dari hasil wawancara juga dibandingkan dengan dokumen pendukung yang relevan. Tujuan triangulasi sumber adalah untuk mengetahui kesesuaian informasi dari setiap sumber sehingga data yang diperoleh memiliki tingkat kredibilitas yang tinggi.

2) Triangulasi teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data hasil wawancara mengenai *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah akan dibandingkan dengan hasil observasi selama

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[68] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2023), 186–189.

proses penelitian serta dokumen pendukung yang berkaitan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi, *Standar Operasional Prosedur* (SOP) penanganan keluhan nasabah (apabila diperkenankan oleh pihak bank), serta dokumen lain yang relevan. Apabila informasi yang diperoleh melalui ketiga teknik tersebut menunjukkan hasil yang konsisten, maka data dinilai memiliki tingkat kepercayaan yang baik. Sebaliknya, apabila ditemukan perbedaan informasi, peneliti akan melakukan penelusuran lebih lanjut hingga diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.[69]

H. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menjelaskan strategi pelaksanaan studi yang akan dilaksanakan oleh peneliti, dimulai dari survei awal, pembuatan rancangan, pelaksanaan penelitian utama, hingga penyusunan laporan. Adapun tahapan tahapan yang dilakukan peneliti, yakni:

1) Tahap Pra-Lapangan Pada tahap pra-lapangan, langkah awal yang diambil oleh peneliti adalah memilih serta menetapkan lokasi yang akan menjadi tempat penelitian. Selain itu, peneliti juga menentukan subjek yang akan diteliti, mengidentifikasi isu yang akan dianalisis, dan menyiapkan semua alat yang diperlukan dalam penelitian secara menyeluruh, baik peralatan teknis maupun non-teknis. Di samping

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[69] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2023), 190–193.

itu, peneliti juga melakukan konsultasi terkait dengan proposal penelitian dan mengurus dokumen izin untuk kegiatan penelitian.

2) Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini, peneliti perlu menyadari apa yang akan mereka kerjakan dengan memahami konteks penelitian. Hal ini memungkinkan peneliti untuk melaksanakan penelitian dengan lebih lancar dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang area di mana penelitian dilakukan. Selain itu, pada tahap ini, peneliti telah memiliki pemahaman yang lebih baik tentang siapa yang akan menjadi subjek yang berfungsi sebagai informan. Dengan demikian, selama proses penelitian, peneliti dapat dengan mudah mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan melalui berbagai metode, seperti observasi, wawancara *(interview)*, dan dokumentasi.

3) Tahap Penyelesaian

Tahapan penyelesaian dalam penelitian ini meliputi penyusunan dokumen akhir yang mencakup analisis dan temuan, penarikan kesimpulan, serta pemberian rekomendasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Lokasi yang digunakan adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Berikut pemaparan lebih lanjut mengenai gambaran dan masalah objek, di antaranya:

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk adalah salah satu pelopor dalam sektor perbankan syariah di Indonesia, sekaligus menjadi bank pertama yang beroperasi dengan prinsip syariah. Pendirian Bank Muamalat Indonesia muncul dari pemikiran Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), serta tokoh-tokoh pengusaha Muslim, yang kemudian mendapatkan dukungan dari pemerintah negara.[70]

Secara resmi, Bank Muamalat Indonesia didirikan berdasarkan Akta Pendirian Nomor 1 yang diterbitkan pada tanggal 1 November 1991, yang juga bertepatan dengan 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah. Dokumen pendirian tersebut ditandatangani di hadapan Yudo Paripurno, S. H., seorang notaris di Jakarta. Setelah itu, akta tersebut disetujui oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan Nomor C2-2413. HT.01.01 Tahun 1992, yang dikeluarkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[70] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2025), 68.

pada tanggal 21 Maret 1992. Akta tersebut selanjutnya terdaftar di Kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada 30 Maret 1992 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Nomor 34 yang terbit pada 28 April 1992.[71]

Bank Muamalat Indonesia memulai aktivitas operasionalnya pada 1 Mei 1992, bersamaan dengan tanggal 27 Syawal 1412 Hijriah. Tanggal ini kemudian ditetapkan sebagai tanggal lahir Bank Muamalat Indonesia. Dalam menjalankan bisnisnya, Bank Muamalat Indonesia memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum yang mengikuti prinsip syariah, berdasarkan ketentuan izin yang dikeluarkan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia.[72]

Seiring dengan perkembangannya, Bank Muamalat Indonesia terus menghadirkan inovasi pada produk dan layanan keuangan syariah. Bank juga menambah berbagai layanan untuk memenuhi keperluan masyarakat, baik dalam mengumpulkan dana, menyalurkan pembiayaan, maupun layanan perbankan lainnya. Perkembangan ini merupakan bagian dari usaha Bank Muamalat Indonesia untuk mempertahankan posisinya sebagai salah satu pelopor di industri perbankan syariah di Indonesia.[73]

Sejalan dengan kemajuan sektor perbankan syariah, Bank Muamalat Indonesia juga mengalami perubahan dalam komposisi

[71] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2025), 68.
[72] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, 68.
[73] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2020*, 72–75.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kepemilikan. Pada bulan November 2021, Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) secara resmi menjadi Pemegang Saham Utama Bank Muamalat Indonesia setelah memperoleh pemindahan saham dari Islamic Development Bank (IsDB) dan SEDCO Group. Hingga kini, Bank Muamalat Indonesia terus memperluas produk serta layanan perbankan syariah dan melakukan berbagai inovasi untuk menyesuaikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan perkembangan zaman.[74]

2. Sejarah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

PT Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember merupakan salah satu jaringan kantor PT Bank Muamalat Indonesia Tbk yang menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Kehadiran Bank Muamalat di Kabupaten Jember merupakan bagian dari upaya perluasan jaringan pelayanan Bank Muamalat Indonesia dalam memberikan akses layanan perbankan syariah kepada masyarakat.

Bank Muamalat Indonesia mulai hadir di Jember pada penghujung tahun 2003. Pada awal beroperasinya, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember berkantor di Jalan R.A. Kartini No. 8, Jember. Pada periode awal tersebut, kantor cabang Jember masih memiliki jumlah sumber daya manusia yang terbatas, yaitu sebanyak 13 orang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[74] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2021*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2022), 68.

karyawan. Keberadaan Bank Muamalat di Jember kemudian mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan berbasis prinsip syariah.

Dalam perkembangannya, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember melakukan perpindahan lokasi kantor. Memasuki sekitar tahun kelima sejak beroperasi di Jember, kantor cabang dipindahkan dari Jalan R.A. Kartini No. 8 ke Jalan Panglima Besar Sudirman No. 35, Jember. Pemindahan tersebut dilakukan dengan pertimbangan untuk memperoleh lokasi yang lebih strategis dan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat. Lokasi tersebut kemudian menjadi lokasi kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Perkembangan Bank Muamalat Kantor Cabang Jember juga terlihat dari pertumbuhan jaringan pelayanan dan jumlah sumber daya manusia. Dalam catatan perkembangan pada periode awal operasionalnya, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember yang pada awal berdiri hanya memiliki satu kantor cabang dengan 13 orang karyawan, selanjutnya berkembang dengan memiliki kantor cabang, kantor kas, serta kantor cabang pembantu dan jumlah karyawan yang semakin bertambah. Perkembangan tersebut berlangsung seiring dengan bertambahnya nasabah dan meningkatnya aktivitas pelayanan perbankan di wilayah Jember.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember menyediakan berbagai layanan perbankan yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id

berdasarkan prinsip syariah, baik dalam kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, maupun pelayanan jasa perbankan lainnya. Dengan keberadaannya di Kabupaten Jember, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember menjadi salah satu lembaga perbankan yang memberikan layanan keuangan syariah kepada masyarakat di wilayah Jember dan sekitarnya.

Saat ini, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember beralamat di Jalan P.B. Sudirman No. 35, Kelurahan Jember Lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Lokasi tersebut merupakan lokasi yang tercatat sebagai Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

3. Logo Bank Muamalat

Logo merupakan salah satu simbol yang ada dalam suatu usaha atau perusahaan yang merupakan ciri khas atau pembeda dari usaha atau perusahaan lainnya. Di bawah ini merupakan logo Bank Muamalat.[75]

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



Gambar 4.1 Logo Bank Muamalat
Sumber: Bank Muamalat Indonesia, "Logo Perusahaan," diakses September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[75] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2025), hlm. 71.

Logo Bank Muamalat menggunakan simbol huruf Arab yang diambil dari huruf-huruf dalam alfabet hijaiyah, yaitu *"Dal", "Yaa",* dan*"Nun"*. Simbol tersebut memiliki dua makna, yaitu menggambarkan "*Ad-Diin*" yang berarti agama Islam, serta "*Madiyah*" yang menunjukkan niat yang baik dari Bank Muamalat untuk membantu menciptakan kehidupan masyarakat yang makmur, adil, dan tentram sesuai dengan ajaran Islam.[76]

Selain gambar simbol, logo Bank Muamalat juga menggunakan kombinasi warna hijau dan ungu. Warna hijau mewakili nilai-nilai universal yang segar dan memiliki hubungan dengan dunia Islam, sehingga mencerminkan nilai-nilai keislaman yang menjadi dasar dalam berbagai kegiatan Bank Muamalat. Sementara itu, warna ungu yang dipakai pada huruf dan tulisan Bank Muamalat mencerminkan kesan dewasa dan stabil, yang sesuai dengan nilai profesionalitas dalam melakukan kegiatan perbankan.

Logo tersebut juga ditambahkan dengan huruf "Pertama Murni Syariah". Tulisan itu menjelaskan bahwa Bank Muamalat adalah bank pertama di Indonesia yang melakukan kegiatan perbankan dengan sepenuhnya menerapkan prinsip syariah. Dengan demikian, desain logo Bank Muamalat tidak hanya menjadi tanda pengenal perusahaan, tetapi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[76] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2025), hlm. 71.

juga menunjukkan nilai-nilai keislaman, profesional, terpercaya, serta komitmen dalam memajukan perbankan syariah.[77]

4. Visi dan Misi Bank Muamalat

a. Visi Bank Muamalat Indonesia

"Menjadi Jalan Hijrah Menuju Berkah" yang memiliki makna menjadi solusi hijrah terdepan bagi ekosistem bisnis dan keuangan syariah dengan kinerja keuangan yang berkelanjutan untuk mencapai keberkahan.

b. Misi Bank Muamalat Indonesia

1) Mencapai kinerja keuangan dengan profitabilitas yang sehat dan keberlanjutan untuk memberikan nilai tambah yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.
2) Mempermudah aktivitas keuangan melalui produk yang inovatif, komprehensif, dan layanan.
3) Mendukung perkembangan ekosistem ekonomi syariah, industri, halal dan ekosistem haji.
4) Memberikan kontribusi sosial yang positif kepada masyarakat.
5) Bekerja secara profesional sebagai bentuk perwujudan ibadah.

5. Profil Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk adalah sebuah institusi keuangan yang menjalankan operasionalnya dengan mengacu pada

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[77] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2025), 71.

prinsip syariah. Dikenal sebagai pionir dalam sektor perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia terus berkomitmen untuk menyajikan layanan yang sesuai dengan tuntutan masyarakat serta kemajuan industri keuangan syariah.[78]

Dalam operasionalnya, Bank Muamalat Indonesia menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan syariah, yang mencakup penghimpunan dana, pemberian pembiayaan, serta layanan perbankan lainnya. Bank ini juga secara aktif mengembangkan layanan berbasis digital untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi perbankan. Salah satu inovasi digital yang tengah diperkenalkan adalah Muamalat DIN, yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah untuk melakukan beragam transaksi perbankan.[79]

Bank Muamalat Indonesia memiliki banyak kantor yang tersebar di seluruh pelosok tanah air. Berdasarkan informasi per 31 Desember 2024, Bank Muamalat Indonesia mengoperasikan 234 kantor yang mencakup 80 Kantor Cabang Utama, termasuk satu cabang yang berada di Kuala Lumpur, Malaysia, serta 154 Kantor Cabang Pembantu.[80] Keberadaan kantor-kantor tersebut membantu Bank Muamalat dalam memberikan layanan kepada masyarakat di berbagai daerah.

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

[78] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2025), 68.
[79] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, 74.
[80] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, 80.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Selain melakukan aktivitas perbankan, Bank Muamalat Indonesia juga mengelola beberapa anak perusahaan, seperti Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Syariah Muamalat, Baitulmaal Muamalat, serta PT Syarikat Takaful Indonesia. Anak perusahaan ini berkontribusi pada pengembangan ekosistem bisnis dan layanan yang berhubungan dengan kebutuhan finansial dan kegiatan sosial yang berlandaskan syariah.[81]

Dalam menjalankan operasionalnya, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk menerapkan prinsip pengelolaan perusahaan yang baik berdasarkan asas syariah. Selain itu, bank ini terus melakukan pembaruan dan pengembangan untuk meningkatkan mutu produk dan layanan sekaligus memberikan pengalaman berbank yang memuaskan bagi nasabah.[82]

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

6. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

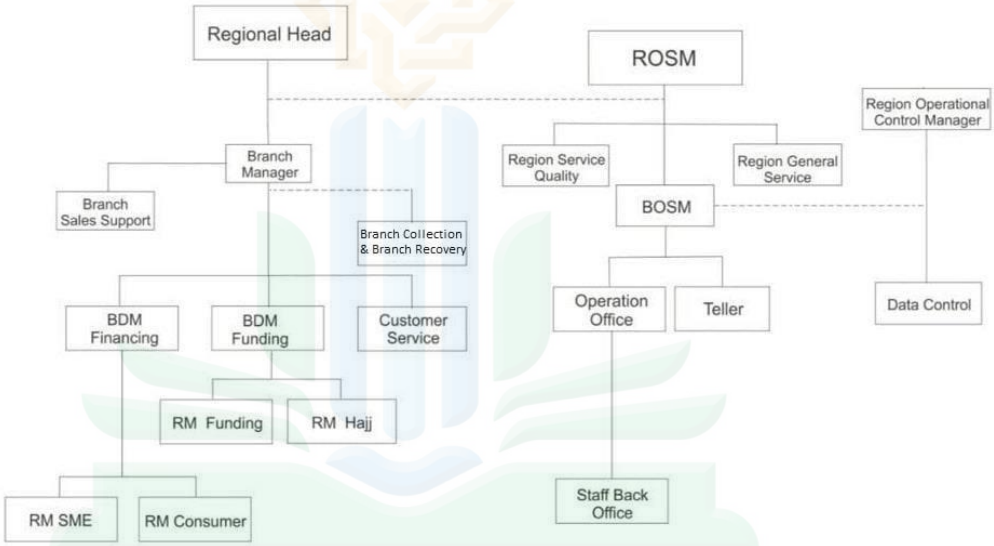
Struktur organisasi merupakan susunan jabatan yang menunjukkan pembagian tugas, tanggung jawab, serta wewenang dalam suatu perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi, setiap pegawai dapat memahami tugas dan fungsinya masing-masing sehingga kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik.

digilib.uinkhas.ac.id

[81] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, "Struktur Perusahaan," *Bank Muamalat Indonesia*.

[82] PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, *Laporan Tahunan 2024*, (Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, 2025), 82–83.

Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember terdiri dari beberapa bagian. Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dibagi menjadi dua yaitu operasional dan bisnis, antara lain:



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KHAS JEMBER

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember
Sumber: Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Adapun tugas dan fungsi beberapa bagian yang ada di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Jember adalah sebagai berikut:

a. *Branch Manager*

Branch Manager bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional kantor cabang. Tugasnya meliputi mengawasi kinerja karyawan, melakukan koordinasi antarbagian, mengembangkan bisnis cabang, serta memastikan seluruh kegiatan berjalan sesuai dengan ketentuan perusahaan.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. *Customer Service*

Customer Service bertugas memberikan pelayanan kepada nasabah, memberikan informasi mengenai produk dan layanan bank, membantu proses pembukaan rekening, perubahan data nasabah, penanganan keluhan, serta memberikan solusi atas kebutuhan nasabah.

c. *Teller*

Teller bertugas melayani transaksi keuangan nasabah seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan transaksi lainnya sesuai prosedur yang berlaku. *Teller* juga bertanggung jawab atas pengelolaan kas selama jam operasional.

d. *Relationship Manager*

Relationship Manager bertugas mencari dan membina hubungan dengan nasabah, menawarkan produk perbankan, memberikan edukasi kepada nasabah, serta membantu pencapaian target bisnis perusahaan.

e. *Back Office*

Back Office bertugas mendukung kegiatan operasional bank melalui pengelolaan administrasi, pengarsipan dokumen, pengolahan data, dan berbagai kegiatan administrasi lainnya.

f. *Operation Office*

Operation Office bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan operasional harian, pengelolaan dokumen, serta memastikan proses administrasi berjalan dengan baik.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

g. *Data Control*

Data Control bertugas mengelola dan memeriksa data yang digunakan dalam kegiatan operasional bank agar tetap akurat, lengkap, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada bagian ini, peneliti menyampaikan hasil yang didapat selama penelitian di Bank Muamalat Cabang Jember. Informasi untuk penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berhubungan dengan pelaksanaan *service recovery* dalam menanggapi keluhan nasabah. Wawancara dilakukan dengan beberapa narasumber yang dianggap memiliki hubungan dengan proses pelayanan dan penanganan keluhan nasabah, yaitu *Branch Manager, Branch Operasional Service Manager , Customer Service,* serta nasabah dari Bank Muamalat Cabang Jember.

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

Penyajian data dalam penelitian ini dibuat berdasarkan fokus yang telah ditetapkan sebelumnya. Data yang terkumpul dari wawancara kemudian dianalisis dengan cara menguraikan informasi yang disampaikan oleh masing-masing narasumber, melakukan perbandingan penjelasan antar-narasumber, serta mengaitkannya dengan teori *service recovery* yang dipakai dalam penelitian ini. Langkah ini diambil untuk mendapatkan pemahaman mengenai pelaksanaan pemulihan layanan dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Jember.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penyajian data dan analisis penelitian ini selanjutnya diuraikan sesuai dengan fokus penelitian sebagai berikut.

1. Jenis-Jenis Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Berdasarkan fokus penelitian pertama, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis-jenis keluhan yang disampaikan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Untuk memperoleh informasi tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pihak bank yang terlibat dalam pelayanan dan penanganan keluhan, yaitu *Branch Manager, Branch Service Manager, dan Customer Service*. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah untuk mengetahui pengalaman secara langsung ketika mengalami kendala dalam menggunakan layanan perbankan.

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

a) Keluhan Terkait Pelayanan

Keluhan terkait pelayanan di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dapat muncul ketika pelayanan yang diterima nasabah tidak sesuai dengan harapan, seperti pelayanan yang terlalu lama, kurang cepat dalam membantu, sikap petugas yang kurang baik, maupun informasi yang kurang jelas. Kondisi tersebut juga berkaitan dengan data lapangan, karena dalam proses penyampaian keluhan nasabah membutuhkan pelayanan yang mampu memberikan perhatian, penjelasan,

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

dan bantuan terhadap permasalahan yang dialami. Berdasarkan wawancara dengan pihak bank, Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager* menjelaskan bahwa dalam menghadapi nasabah yang menyampaikan keluhan, pihak bank perlu memberikan pelayanan dengan mengedepankan empati dan membantu mencari penyelesaian atas permasalahan yang dialami nasabah.[83] Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan dalam penanganan keluhan tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian masalah, tetapi juga berkaitan dengan cara petugas memberikan respons kepada nasabah. Hal tersebut diperkuat oleh Hana Wulan Agusta selaku *Customer Service* yang menjelaskan bahwa keluhan nasabah yang datang ke bagian *Customer Service* perlu ditangani dengan mendengarkan terlebih dahulu permasalahan yang disampaikan oleh nasabah.[84] Sementara itu, Onica Arliyan selaku *Customer Service* menjelaskan bahwa respons awal ketika menghadapi nasabah yang menyampaikan keluhan adalah menunjukkan empati dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah.

> "Kalau respon awalnya kita harus perbaiki dulu ya, berempati sama minta maaf terhadap ketidaknyamanan nasabah, nanti kita cari tahu dulu permasalahannya itu gimana, kalau sudah selesai nanti permasalahannya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[83] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[84] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

> gimana, ketemu titik terangnya baru kita kasih solusi."[85]

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, terlihat bahwa proses pelayanan keluhan dilakukan melalui interaksi langsung antara petugas dengan nasabah. Petugas menerima penyampaian permasalahan nasabah, memberikan penjelasan, dan mengarahkan nasabah mengenai proses penyelesaian yang diperlukan.[86]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menyampaikan bahwa ketika mengalami permasalahan dalam transaksi, pihak bank memberikan kesempatan kepadanya untuk menjelaskan permasalahan yang dialami dan memberikan penjelasan mengenai penyelesaiannya.[87] Pengalaman serupa juga disampaikan oleh Ibu April. Ketika mengalami kendala dalam transaksi, ia menyampaikan keluhannya kepada pihak bank dan mendapatkan pelayanan dari petugas yang mendengarkan permasalahan serta memberikan penjelasan mengenai kondisi transaksi yang dialaminya.[88]

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

[85] Onica Arliyan, wawancara, Jember, 16 September 2026.
[86] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, 16 September 2026.
[87] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[88] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Selain itu, Ibu Dewi juga menyampaikan pengalamannya ketika mengalami kendala dalam menggunakan layanan bank. Ia menjelaskan bahwa dirinya merasa bingung dan membutuhkan bantuan petugas untuk mengetahui cara mengatasi permasalahan tersebut. Ibu Dewi menyampaikan:

> "Petugas menanggapi keluhan saya dan memberikan penjelasan. Petugas juga berusaha membantu supaya saya memahami masalah yang terjadi dan mengetahui apa yang harus dilakukan."[89]

Ibu Dewi juga menjelaskan bahwa penanganan keluhan memengaruhi kenyamanannya dalam menggunakan layanan bank. Ia menyampaikan:

> "Saya merasa cukup terbantu karena keluhan saya didengarkan dan ditanggapi. Menurut saya, pelayanan yang baik itu ketika petugas mau membantu dan memberikan penjelasan kepada nasabah yang mengalami kesulitan."[90]

Berdasarkan keterangan Ibu Dewi tersebut, dapat diketahui bahwa nasabah membutuhkan perhatian dan penjelasan ketika mengalami kendala. Pengalaman ini memperkuat temuan bahwa pelayanan dalam menangani keluhan tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian masalah, tetapi juga dengan kesediaan petugas untuk mendengarkan dan membantu nasabah memahami permasalahan yang dialami.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[89] Dewi, *wawancara*, Jember, 21 Oktober 2026.
[90] Dewi, *wawancara*, Jember, 21 Oktober 2026.

Berdasarkan keterangan pihak bank dan nasabah tersebut, dapat diketahui bahwa keluhan terkait pelayanan dalam penelitian ini tidak hanya berkaitan dengan cepat atau lambatnya pelayanan, tetapi juga dengan bagaimana petugas memberikan respons ketika nasabah menyampaikan permasalahan. Pihak bank berupaya menunjukkan empati, mendengarkan keluhan, meminta maaf, serta membantu mencari penyelesaian. Dari sisi nasabah, pengalaman Bapak Dian dan Ibu April menunjukkan pentingnya kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan memperoleh penjelasan dari petugas. Hal tersebut diperkuat oleh pengalaman Ibu Dewi yang merasa terbantu ketika keluhannya didengarkan dan petugas memberikan penjelasan mengenai masalah yang dialaminya. Dengan demikian, penanganan keluhan terkait pelayanan perlu memperhatikan kesediaan petugas untuk mendengarkan, memberikan penjelasan yang mudah dipahami, dan membantu nasabah mengetahui langkah yang perlu dilakukan ketika mengalami kendala.

b) Keluhan Terkait Produk

Keluhan terkait produk di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember berkaitan dengan adanya ketidaksesuaian atau permasalahan yang dirasakan nasabah terhadap produk atau layanan yang digunakan. Dalam data lapangan penelitian ini,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

keluhan yang secara khusus berkaitan dengan ketidaksesuaian produk tidak terlihat sebagai keluhan yang dominan.

Berdasarkan wawancara dengan pihak bank, keluhan yang lebih banyak disampaikan nasabah berkaitan dengan penggunaan layanan dan transaksi, seperti *mobile banking* yang terblokir, lupa PIN, gangguan jaringan, transaksi yang gagal, ATM tertelan, maupun permasalahan pada rekening nasabah.[91]

Hal tersebut juga terlihat dari pengalaman Bapak Dian dan Ibu April. Keduanya menyampaikan permasalahan yang berkaitan dengan transaksi yang tidak langsung berhasil, bukan mengenai ketidaksesuaian produk perbankan yang digunakan. Bapak Dian menyampaikan bahwa kendala yang dialaminya terjadi ketika melakukan transaksi dan transaksi tersebut tidak langsung berhasil sehingga menimbulkan kekhawatiran terhadap kondisi dananya.[92] Sementara itu, Ibu April juga mengalami transaksi yang prosesnya cukup lama dan belum langsung berhasil sehingga membuatnya khawatir apabila saldo telah terpotong.[93]

Dengan demikian, berdasarkan data lapangan, keluhan terkait produk tidak menjadi jenis keluhan yang dominan ditemukan dalam penelitian ini. Keluhan yang lebih banyak

[91] Adi Tri Wibowo, Hana Wulan Agusta, Palupi, dan Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[92] Dian, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[93] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

muncul justru berkaitan dengan proses pelayanan, sistem dan teknologi, serta transaksi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa jenis keluhan yang terjadi di lapangan tidak selalu muncul dengan tingkat yang sama sebagaimana pengelompokan dalam kajian teori.

c) Keluhan Terkait Sistem dan Teknologi

Keluhan terkait sistem dan teknologi di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember berkaitan dengan gangguan yang terjadi pada layanan perbankan berbasis teknologi, seperti *mobile banking*, ATM, jaringan, maupun sistem transaksi. Data lapangan menunjukkan bahwa keluhan yang berkaitan dengan sistem dan teknologi merupakan salah satu keluhan yang cukup sering disampaikan nasabah.

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

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager*, keluhan yang sering terjadi berkaitan dengan jaringan atau sistem transaksi. Gangguan tersebut dapat berasal dari sinyal, proses *maintenance*, pihak penyedia teknologi (*vendor*), maupun bank penerima.[94]

Hana Wulan Agusta selaku *Customer Service* juga menjelaskan bahwa keluhan yang cukup sering diterima

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[94] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

berkaitan dengan *mobile banking*. Ia menjelaskan bahwa *mobile banking* terblokir dan nasabah yang lupa PIN merupakan permasalahan yang cukup sering disampaikan kepada *Customer Service*.[95]

Keterangan tersebut diperkuat oleh Onica Arliyan. Ia menjelaskan bahwa *mobile banking* yang terblokir dapat terjadi karena nasabah salah memasukkan TIN.[96]

> "Keluhannya itu biasanya *mobile banking* terblokir, *mobile banking* terblokir itu biasanya rata-rata karena salah masukin TIN."[97]

Onica juga menjelaskan bahwa penanganan terhadap permasalahan tersebut bergantung pada kondisi yang terjadi. Apabila hanya mengalami pemblokiran, proses penyelesaiannya dapat dilakukan dalam waktu relatif singkat, sedangkan apabila terdapat permasalahan data yang belum sesuai dalam sistem, prosesnya dapat membutuhkan waktu lebih lama.[98]

Selain permasalahan *mobile banking*, pihak bank juga menerima keluhan berkaitan dengan ATM. Ibu Palupi selaku *Branch Service Manager* menjelaskan bahwa keluhan yang

[95] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[96] Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[97] Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[98] Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

umum diterima antara lain ATM tertelan dan ATM yang tidak dapat digunakan.[99]

Selain keluhan yang disampaikan oleh pihak bank, pengalaman nasabah juga menunjukkan adanya kendala dalam penggunaan fasilitas perbankan. Ibu Esti menceritakan bahwa dirinya pernah mengalami kejadian kartu ATM tertelan mesin sehingga ia merasa khawatir karena kartu tersebut tidak dapat diambil kembali. Ia menyampaikan:

> "Saya pernah mengalami kendala ketika menggunakan mesin ATM. Saat itu kartu ATM saya tertelan mesin sehingga saya merasa khawatir karena kartu tersebut tidak bisa saya ambil kembali."[100]

Setelah mengalami kejadian tersebut, Ibu Esti mencari bantuan dari pihak bank untuk mengetahui langkah yang perlu dilakukan dan memastikan keamanan rekeningnya. Ia menjelaskan:

> "Petugas memberikan penjelasan mengenai langkah yang perlu saya lakukan. Saya mendapatkan arahan untuk menangani masalah kartu ATM tersebut sesuai prosedur bank."[101]

Ibu Esti juga menyampaikan bahwa penjelasan petugas membuatnya merasa lebih tenang karena mengetahui langkah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[99] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[100] Esti, *wawancara*, Jember, 22 Oktober 2026.
[101] Esti, *wawancara*, Jember, 22 Oktober 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

yang harus dilakukan. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa keluhan terkait sistem dan teknologi tidak hanya berupa gangguan pada layanan digital, tetapi juga dapat terjadi ketika nasabah mengalami kendala dalam menggunakan fasilitas ATM. Dalam kondisi tersebut, nasabah membutuhkan penjelasan mengenai prosedur penanganan dan keamanan rekening agar dapat memahami tindakan yang perlu dilakukan.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa permasalahan yang berkaitan dengan layanan transaksi dan sistem menjadi bagian yang perlu ditangani oleh petugas ketika nasabah mengalami kendala dalam menggunakan layanan perbankan.[102]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menyampaikan bahwa ia pernah mengalami kendala ketika melakukan transaksi. Transaksi yang dilakukan tidak langsung berhasil sehingga menimbulkan kekhawatiran bahwa dana akan terdebet.[103] Ibu April juga mengalami kondisi yang hampir sama. Ia menjelaskan bahwa proses transaksinya cukup lama dan belum langsung berhasil sehingga membuatnya khawatir saldo telah terpotong.[104]

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

[102] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, 16 September 2026.
[103] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[104] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan keterangan pihak bank dan nasabah tersebut, dapat diketahui bahwa keluhan terkait sistem dan teknologi di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember mencakup berbagai kendala dalam penggunaan layanan perbankan. Keluhan tersebut meliputi mobile banking terblokir, lupa PIN, gangguan jaringan atau sistem transaksi, ATM tertelan, ATM tidak dapat digunakan, serta transaksi yang tidak langsung berhasil. Pengalaman Bapak Dian dan Ibu April menunjukkan bahwa transaksi yang tidak langsung berhasil dapat menimbulkan kekhawatiran terhadap kondisi saldo rekening. Sementara itu, pengalaman Ibu Esti menunjukkan bahwa kendala penggunaan ATM, seperti kartu yang tertelan mesin, juga membuat nasabah merasa khawatir dan membutuhkan arahan dari petugas mengenai langkah yang perlu dilakukan. Dengan demikian, keluhan terkait sistem dan teknologi tidak hanya berkaitan dengan gangguan pada sistem atau fasilitas perbankan, tetapi juga dengan kebutuhan nasabah untuk memperoleh penjelasan dan arahan ketika mengalami kendala. Penjelasan petugas dapat membantu nasabah memahami prosedur penanganan dan mengetahui tindakan yang perlu dilakukan, meskipun hal tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa permasalahan telah selesai sepenuhnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

d) Keluhan Terkait Administrasi

Keluhan terkait administrasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember berkaitan dengan permasalahan yang berhubungan dengan pencatatan, transaksi, rekening, maupun proses administrasi yang dibutuhkan nasabah. Dalam data lapangan, permasalahan yang berkaitan dengan rekening dan transaksi juga ditemukan dalam keluhan yang disampaikan nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Palupi selaku *Branch Service Manager*, keluhan yang diterima pihak bank antara lain berkaitan dengan rekening terdebet dan saldo yang tidak sesuai.[105] Kondisi tersebut menunjukkan bahwa permasalahan administrasi dapat berkaitan langsung dengan kondisi rekening dan transaksi nasabah.

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menyampaikan bahwa ketika transaksi tidak langsung berhasil, ia merasa khawatir karena adanya kemungkinan dana terdebet. Oleh karena itu, ia menyampaikan keluhan kepada pihak bank untuk memastikan kondisi transaksi tersebut.[106] Ibu April juga menyampaikan kekhawatiran yang sama ketika transaksi yang dilakukannya

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[105] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[106] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

belum langsung berhasil. Ia merasa perlu memastikan apakah saldo telah terpotong atau belum.[107]

Selain itu, keluhan terkait administrasi juga ditemukan dari pengalaman Ibu Asmi yang merasa saldo rekeningnya tidak sesuai setelah melakukan transaksi. Kondisi tersebut membuatnya khawatir dan ingin memastikan apakah transaksi yang dilakukannya telah tercatat dengan benar. Ibu Asmi menyampaikan:

> "Pernah, saya pernah merasa saldo rekening saya tidak sesuai setelah melakukan transaksi. Saat itu saya khawatir dan ingin memastikan apakah transaksi tersebut sudah tercatat dengan benar."[108]

Untuk memperoleh kepastian, Ibu Asmi menanyakan permasalahan tersebut kepada pihak bank. Ia menjelaskan:

> "Petugas menerima pertanyaan saya dan memberikan penjelasan mengenai perlunya melakukan pengecekan transaksi. Saya ingin mendapatkan kepastian mengenai kondisi saldo rekening saya."[109]

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat diketahui bahwa keluhan terkait administrasi tidak hanya berkaitan dengan ketidaksesuaian saldo yang dirasakan nasabah, tetapi juga dengan kebutuhan untuk memperoleh kepastian mengenai pencatatan transaksi. Dalam hal ini, Ibu Asmi masih berharap pihak bank melakukan pengecekan dan menjelaskan hasilnya.

[107] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[108] Esti, *wawancara*, Jember, 26 Oktober 2026.
[109] Esti, *wawancara*, Jember, 26 Oktober 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Oleh karena itu, kejelasan informasi mengenai kondisi rekening menjadi hal penting bagi nasabah yang mengalami permasalahan tersebut.

Berdasarkan keterangan pihak bank dan nasabah tersebut, dapat diketahui bahwa keluhan terkait administrasi berkaitan dengan kondisi rekening, pencatatan transaksi, serta kepastian mengenai saldo nasabah. Bapak Dian dan Ibu April menunjukkan adanya kekhawatiran ketika transaksi tidak langsung berhasil karena terdapat kemungkinan saldo rekening terpotong. Hal tersebut diperkuat oleh pengalaman Ibu Asmi yang merasa saldo rekeningnya tidak sesuai setelah melakukan transaksi dan ingin memastikan apakah transaksi tersebut telah tercatat dengan benar. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa nasabah membutuhkan informasi yang jelas mengenai kondisi rekening dan pencatatan transaksi yang dilakukan. Oleh karena itu, penanganan keluhan terkait administrasi perlu disertai pengecekan dan penjelasan dari pihak bank agar nasabah memperoleh kepastian mengenai permasalahan yang dialaminya. Dalam kasus Ibu Asmi, pengecekan lebih lanjut masih diharapkan oleh nasabah sehingga hasil penyelesaiannya belum dapat disimpulkan dari data wawancara yang diperoleh.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

e) Keluhan Terkait Proses Transaksi

Selain jenis keluhan yang telah dikelompokkan berdasarkan kajian teori pada Bab II, data lapangan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember menunjukkan adanya temuan yang cukup menonjol berkaitan dengan proses transaksi yang tidak langsung berhasil atau membutuhkan waktu lebih lama. Temuan ini muncul pada pengalaman lebih dari satu nasabah sehingga dapat dipertimbangkan sebagai temuan tambahan dalam penelitian.

Dari pihak bank, permasalahan transaksi dapat terjadi karena berbagai kondisi, seperti gangguan jaringan, sistem, maupun pihak bank penerima. Bapak Adi menjelaskan bahwa gangguan transaksi dapat dipengaruhi oleh kondisi jaringan, *maintenance*, *vendor*, atau bank penerima.[110]

Berdasarkan observasi peneliti, proses penanganan keluhan dilakukan dengan terlebih dahulu menerima informasi dari nasabah mengenai permasalahan yang dialami, kemudian petugas melakukan pengecekan dan memberikan informasi mengenai langkah penyelesaian kepada nasabah.[111]

Sementara itu, dari sisi nasabah, Bapak Dian mengalami transaksi yang tidak langsung berhasil sehingga menimbulkan

[110] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

[111] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, 16 September 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kekhawatiran mengenai kemungkinan dana terdebet.[112] Ibu April juga mengalami transaksi yang prosesnya cukup lama dan belum langsung berhasil sehingga ia merasa khawatir terhadap kondisi saldo.[113]

Selain pengalaman Bapak Dian dan Ibu April, Ibu Asmi juga menyampaikan keluhan yang berkaitan dengan kepastian proses transaksi. Ia merasa saldo rekeningnya tidak sesuai setelah melakukan transaksi sehingga ingin memastikan apakah transaksi tersebut telah tercatat dengan benar. Ibu Asmi menjelaskan:

> "Saya berusaha mencari informasi dan menanyakan masalah tersebut kepada pihak bank supaya bisa mengetahui penyebabnya."[114]

Ketika menyampaikan keluhan, Ibu Asmi memperoleh penjelasan bahwa transaksi perlu dilakukan pengecekan. Ia juga menyampaikan harapannya terhadap tindak lanjut dari pihak bank:

> "Saya berharap pihak bank dapat membantu memeriksa transaksi tersebut dan menjelaskan hasil pengecekannya agar masalahnya menjadi jelas."[115]

Pengalaman Ibu Asmi menunjukkan bahwa keluhan terkait proses transaksi tidak hanya muncul ketika transaksi berlangsung lama atau tidak langsung berhasil, tetapi juga

[112] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[113] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[114] Esti, *wawancara*, Jember, 26 Oktober 2026.
[115] Esti, *wawancara*, Jember, 26 Oktober 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

ketika nasabah belum memperoleh kepastian mengenai pencatatan transaksi dan kondisi saldo rekeningnya. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, Ibu Asmi masih mengharapkan pengecekan lebih lanjut. Dengan demikian, data ini menunjukkan adanya kebutuhan nasabah terhadap kepastian status transaksi, bukan berarti pengecekan dan penyelesaiannya telah selesai dilakukan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa proses transaksi yang berlangsung lama atau tidak langsung berhasil dapat menjadi pemicu munculnya keluhan nasabah, terutama ketika nasabah belum memperoleh kepastian mengenai status transaksi dan kondisi saldonya. Pengalaman Bapak Dian dan Ibu April menunjukkan adanya kekhawatiran terhadap kemungkinan saldo terpotong ketika transaksi belum berhasil. Selain itu, Ibu Asmi juga mengalami ketidaksesuaian saldo yang dirasakannya setelah melakukan transaksi. Ia berusaha mencari informasi kepada pihak bank dan berharap pihak bank melakukan pengecekan serta menjelaskan hasilnya. Dengan demikian, keluhan terkait proses transaksi dalam penelitian ini tidak hanya berkaitan dengan lamanya waktu transaksi, tetapi juga dengan kebutuhan nasabah untuk memperoleh kepastian mengenai pencatatan transaksi dan kondisi rekening. Temuan ini menjadi temuan lapangan tambahan yang penting karena menunjukkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

bahwa kejelasan informasi dan tindak lanjut pengecekan dibutuhkan ketika nasabah mengalami kendala transaksi. Namun, berdasarkan wawancara Ibu Asmi, hasil pengecekan dan penyelesaian permasalahan tersebut belum dapat dipastikan.

Berdasarkan keseluruhan data dari pihak bank dan nasabah, jenis keluhan yang ditemukan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember meliputi keluhan terkait pelayanan, produk, sistem dan teknologi, serta administrasi. Keluhan yang lebih banyak terlihat dalam data lapangan berkaitan dengan sistem dan teknologi serta proses transaksi, seperti *mobile banking* terblokir, lupa PIN, gangguan jaringan atau sistem, ATM tertelan, ATM tidak dapat digunakan, rekening terdebet, dan transaksi yang tidak langsung berhasil. Pengalaman nasabah juga menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperoleh penjelasan dan kepastian mengenai kondisi rekening ketika terjadi kendala. Selain itu, wawancara dengan Ibu Dewi memperlihatkan pentingnya respons dan penjelasan petugas dalam pelayanan, Ibu Esti memberikan gambaran mengenai kendala kartu ATM yang tertelan, sedangkan Ibu Asmi menyampaikan kekhawatiran mengenai saldo yang dirasakan tidak sesuai setelah transaksi. Dengan demikian, temuan penelitian mencakup jenis keluhan yang telah dikelompokkan berdasarkan kajian teori serta temuan tambahan terkait proses transaksi dan kebutuhan nasabah terhadap kepastian informasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

2. *Service Recovery* yang diterapkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam Menangani Keluhan Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan *Branch Manager, Branch Service Manager, Customer Service,* dan Nasabah. Diketahui bahwa penerapan *service recovery* dalam menangani keluhan nasabah dilakukan melalui beberapa tahapan yang disesuaikan dengan jenis dan kondisi keluhan. Penerapan tersebut meliputi *apology* (permintaan maaf), *explanation* (penjelasan), *speed of response* (kecepatan respons), *problem solving* (penyelesaian masalah), *follow-up* (tindak lanjut), dan *compensation* (kompensasi).

Berdasarkan data lapangan, penerapan *service recovery* tidak hanya dilakukan ketika permasalahan disebabkan oleh pihak bank, tetapi juga ketika nasabah mengalami ketidaknyamanan akibat kendala transaksi, sistem, maupun penggunaan layanan perbankan. Pihak bank terlebih dahulu memahami permasalahan nasabah, kemudian memberikan respons, melakukan pengecekan, memberikan penjelasan dan solusi, serta melakukan tindak lanjut apabila permasalahan membutuhkan proses lebih lanjut.[116]

a) *Apology* (Permintaan Maaf)

Apology atau permintaan maaf merupakan bentuk perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[116] Adi Tri Wibowo, Palupi, Hana Wulan Agusta, dan Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

ketidaknyamanan yang dialami pelanggan. Permintaan maaf menjadi salah satu respons awal dalam proses pemulihan layanan karena dapat membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan.[117] Dalam data lapangan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, permintaan maaf juga menjadi bagian awal yang dilakukan pihak bank ketika menerima keluhan nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan pihak bank, Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager* menjelaskan bahwa ketika nasabah menyampaikan keluhan, petugas terlebih dahulu menunjukkan empati kepada nasabah. Beliau menyampaikan bahwa respons awal dilakukan dengan memberikan empati, kemudian dilanjutkan dengan upaya mempercepat penyelesaian masalah.[118]

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

Hal tersebut diperkuat oleh Hana Wulan Agusta selaku *Customer Service* yang menjelaskan bahwa ketika menangani keluhan, petugas tetap memberikan permintaan maaf kepada nasabah. Ia menyampaikan:

> "Kita selain memberikan solusi, kita juga harus ada minta maaf."[119]

[117] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[118] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

[119] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

Onica Arliyan selaku *Customer Service* juga menjelaskan bahwa respons awal dalam menghadapi keluhan dilakukan dengan menunjukkan empati dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah. Setelah itu, petugas mencari tahu permasalahan sampai ditemukan titik permasalahannya sebelum memberikan solusi.[120]

Sementara itu, Ibu Palupi selaku *Branch Service Manager* menjelaskan bahwa permintaan maaf menjadi bagian dari pelayanan ketika nasabah menyampaikan pengaduan, termasuk ketika permasalahan yang terjadi masih harus dilakukan pengecekan terlebih dahulu.[121]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menjelaskan bahwa ketika menyampaikan keluhan, pihak bank mendengarkan permasalahannya dan petugas juga menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang dialaminya.[122] Hal yang sama disampaikan oleh Ibu April. Ia menjelaskan:

> "Petugasnya mau dengarkan dulu terus ditanya juga kejadiannya bagaimana. Petugasnya juga minta maaf karena saya mengalami kendala, jadi saya merasa lebih tenang."[123]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[120] Onica Arliyan, *wawancara*, 16 Jember, 2026.
[121] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[122] Dian, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[123] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwa dalam proses pelayanan keluhan, petugas memberikan perhatian terhadap nasabah yang menyampaikan permasalahan dan melakukan komunikasi secara langsung sebelum memberikan penanganan lebih lanjut.[124]

Berdasarkan keterangan pihak bank, nasabah, dan hasil observasi tersebut, dapat dianalisis bahwa *apology* diterapkan sebagai respons awal dalam menangani keluhan. Permintaan maaf tidak semata-mata menunjukkan bahwa pihak bank mengakui kesalahan, tetapi juga menjadi bentuk empati terhadap ketidaknyamanan nasabah.

b) *Explanation* (Penjelasan)

Explanation merupakan pemberian penjelasan yang jelas dan mudah dipahami mengenai penyebab permasalahan serta proses penyelesaian yang akan dilakukan. Penjelasan diperlukan agar nasabah memperoleh informasi yang tepat dan tidak mengalami kesalahpahaman mengenai kondisi yang terjadi.[125]

Berdasarkan wawancara dengan pihak bank, Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember menjelaskan bahwa setelah menerima keluhan,

[124] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, wawancara, 18 September 2026.

[125] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

petugas melakukan pengecekan terlebih dahulu untuk mengetahui penyebab permasalahan. Hal tersebut dilakukan karena keluhan yang disampaikan nasabah tidak selalu disebabkan oleh kesalahan pihak bank.[126]

Hana Wulan Agusta selaku *Customer Service* menjelaskan bahwa nasabah diberikan kesempatan untuk menyampaikan permasalahannya sampai selesai. Ia menyampaikan:

> "Nasabah suruh menyampaikan semuanya, sampai benar-benar tersampaikan.[127]

Setelah permasalahan dipahami, petugas kemudian memberikan penjelasan dan solusi sesuai dengan kondisi yang dialami nasabah.[128]

Customer Service Onica Arliyan juga menjelaskan bahwa petugas terlebih dahulu mencari tahu penyebab permasalahan sebelum memberikan penjelasan kepada nasabah. Sebagai contoh, ketika *mobile banking* terblokir karena kesalahan memasukkan TIN, petugas menjelaskan penyebab terjadinya pemblokiran dan memberikan arahan mengenai langkah yang perlu dilakukan nasabah.[129]

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

[126] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[127] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[128] Hana Wulan Agusta, *wawancar*a, Jember, 16 September 2026.
[129] Onica Arliyan, *wawancara*, 16 Jember, 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Ibu Palupi juga menjelaskan bahwa pemberian informasi kepada nasabah dilakukan setelah petugas mengetahui kondisi pengaduan, sehingga informasi yang diberikan dapat disesuaikan dengan permasalahan yang sebenarnya.[130]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menyampaikan bahwa pihak bank memberikan penjelasan mengenai permasalahan dan proses penyelesaiannya. Menurutnya:

> "Iya, pihak bank memberikan penjelasan mengenai masalah yang saya alami dan memberitahu proses penyelesaiannya. Menurut saya penjelasannya cukup jelas."[131]

Ibu April juga menyampaikan:

> "Saya dikasih tahu masalahnya seperti apa dan proses penyelesaiannya bagaimana. Penjelasannya juga cukup jelas, jadi saya ngerti dan tinggal menunggu prosesnya."[132]

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

Berdasarkan observasi, peneliti melihat bahwa petugas melakukan komunikasi dengan nasabah mengenai permasalahan yang disampaikan sebelum proses penyelesaian dilakukan.[133]

[130] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[131] Dian, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[132] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[133] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dianalisis bahwa *explanation* dilakukan setelah petugas memahami dan memeriksa permasalahan nasabah. Dengan demikian, penjelasan tidak diberikan secara terburu-buru, tetapi disesuaikan dengan kondisi permasalahan yang sebenarnya. Pemberian penjelasan tersebut membantu nasabah memahami penyebab masalah dan proses penyelesaiannya.

Pengalaman nasabah lainnya juga menunjukkan pentingnya pemberian penjelasan dalam penanganan keluhan. Ibu Dewi menyampaikan bahwa petugas memberikan penjelasan dan membantu dirinya memahami permasalahan yang dialami. Ia menyatakan:

> "Petugas menanggapi keluhan saya dan memberikan penjelasan. Petugas juga berusaha membantu supaya saya memahami masalah yang terjadi dan mengetahui apa yang harus dilakukan."[134]

Hal serupa disampaikan oleh Ibu Esti yang mengalami kendala kartu ATM tertelan mesin. Ia menjelaskan bahwa petugas memberikan arahan mengenai langkah yang perlu dilakukan sesuai prosedur bank. Sementara itu, Ibu Asmi menyampaikan bahwa petugas menjelaskan perlunya pengecekan transaksi untuk memperoleh kepastian mengenai kondisi saldonya. Berdasarkan keterangan tersebut, dapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[134] Dewi, *wawancara*, Jember, 21 Oktober 2026.

diketahui bahwa pemberian penjelasan merupakan bagian penting dalam penerapan *service recovery* karena membantu nasabah memahami permasalahan dan mengetahui langkah penanganan yang diperlukan. Namun, penjelasan mengenai prosedur atau perlunya pengecekan tidak selalu berarti bahwa permasalahan telah selesai.

c) *Speed of Response* (Kecepatan Respons)

Speed of response merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan tanggapan secara cepat terhadap keluhan pelanggan. Kecepatan respons menunjukkan kesungguhan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan menangani permasalahan nasabah.[135]

Berdasarkan wawancara dengan pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, Ibu Palupi selaku *Branch Service Manager* menjelaskan bahwa kecepatan penanganan keluhan disesuaikan dengan jenis dan tingkat permasalahan yang dialami nasabah. Keluhan yang dapat diselesaikan secara langsung akan ditangani pada hari yang sama, sedangkan keluhan yang membutuhkan proses lebih lanjut akan diteruskan kepada unit terkait dan mengikuti *Service Level Agreement* (SLA).[136]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[135] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

[136] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hana Wulan Agusta selaku *Customer Service* juga menjelaskan bahwa waktu penyelesaian berbeda-beda sesuai dengan jenis keluhan. Permasalahan sederhana seperti lupa PIN atau *mobile banking* yang terblokir dapat diselesaikan pada hari yang sama.[137]

Customer Service Onica Arliyan memberikan penjelasan yang lebih spesifik mengenai waktu penanganan *mobile banking* yang terblokir. Ia menjelaskan bahwa apabila permasalahan hanya berupa pemblokiran, penyelesaiannya dapat dilakukan dengan cepat, bahkan sekitar sepuluh menit. Namun, apabila data seperti email belum diperbarui dalam sistem, prosesnya membutuhkan waktu lebih lama karena harus dilakukan pengkinian data.[138]

Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager* juga menjelaskan bahwa beberapa gangguan transaksi dapat berkaitan dengan jaringan, *maintenance*, *vendor*, atau bank penerima sehingga penanganannya perlu disesuaikan dengan sumber permasalahannya.[139]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menyampaikan bahwa ketika mengalami kendala transaksi, ia segera menyampaikan keluhan kepada pihak bank agar memperoleh kepastian

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

[137] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[138] Onica Arliyan, *wawancara*, 16 Jember, 2026.
[139] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mengenai kondisi transaksi.[140] Ibu April juga menjelaskan bahwa ketika transaksinya berlangsung cukup lama dan belum langsung berhasil, ia segera menghubungi pihak bank untuk mengetahui permasalahannya.[141]

Berdasarkan observasi, peneliti melihat bahwa ketika nasabah menyampaikan permasalahan, petugas memberikan respons terhadap keluhan dan melakukan proses pengecekan sesuai dengan permasalahan yang disampaikan.[142]

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dianalisis bahwa *speed of response* tidak hanya diukur dari seberapa cepat masalah selesai, tetapi juga dari seberapa cepat petugas memberikan tanggapan dan memulai proses penanganan. Waktu penyelesaian dapat berbeda karena bergantung pada tingkat kesulitan dan penyebab keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *service recovery* disesuaikan dengan kondisi masing-masing permasalahan.

d) *Problem Solving* (Penyelesaian Masalah)

Problem solving merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan solusi yang sesuai terhadap permasalahan pelanggan. Penyelesaian masalah dilakukan dengan memahami

[140] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[141] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[142] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, 18 September 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

keluhan, mencari penyebab, dan memberikan tindakan yang dapat menyelesaikan kendala tersebut.[143]

Berdasarkan wawancara dengan pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager* menjelaskan bahwa penyelesaian keluhan dilakukan setelah petugas memahami permasalahan nasabah dan melakukan pengecekan terhadap penyebabnya.[144]

Customer Service Hana Wulan Agusta menjelaskan bahwa setelah nasabah menyampaikan permasalahannya, petugas memberikan penjelasan dan solusi sesuai dengan kondisi yang dialami.[145]

Onica Arliyan menjelaskan bahwa dalam menangani keluhan, *Customer Service* terlebih dahulu melakukan pemeriksaan terhadap permasalahan dan memberikan solusi yang sesuai. Ia menekankan bahwa petugas tidak boleh melupakan permintaan maaf dan harus memberikan solusi yang tepat kepada nasabah.[146]

Ibu Palupi juga menjelaskan bahwa penyelesaian masalah dilakukan sesuai dengan jenis pengaduan. Permasalahan yang dapat ditangani langsung akan diselesaikan

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

[143] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

[144] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

[145] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

[146] Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

oleh petugas, sedangkan permasalahan yang membutuhkan proses lebih lanjut akan diteruskan melalui sistem pengaduan dan dipantau sampai memperoleh penyelesaian.[147]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menjelaskan bahwa pihak bank memberikan bantuan dan penjelasan sampai permasalahannya dapat diselesaikan.[148] Ibu April juga menyampaikan bahwa petugas membantu menangani permasalahan yang dialaminya sampai selesai. Ia mengatakan:

> "Waktu saya ada kendala itu petugasnya langsung bantu. Saya juga dijelasin sampai saya paham, terus masalahnya sampai selesai."[149]

Berdasarkan observasi, peneliti melihat bahwa proses penanganan keluhan dilakukan dengan memahami permasalahan yang disampaikan nasabah, kemudian petugas melakukan pengecekan dan memberikan arahan atau solusi sesuai dengan kebutuhan nasabah.[150]

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dianalisis bahwa *problem solving* dilakukan dengan menyesuaikan solusi terhadap jenis permasalahan yang dialami nasabah. Pihak bank tidak memberikan solusi secara langsung tanpa mengetahui penyebab masalah, tetapi terlebih dahulu melakukan

[147] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[148] Dian, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[149] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[150] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, 18 September 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pengecekan sehingga solusi yang diberikan dapat sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

Pengalaman nasabah juga menunjukkan bahwa penyelesaian masalah perlu disesuaikan dengan kondisi keluhan yang dialami. Ibu Esti memperoleh arahan dari petugas mengenai langkah yang perlu dilakukan ketika kartu ATM-nya tertelan mesin. Sementara itu, Ibu Asmi menyampaikan bahwa ia membutuhkan pengecekan untuk mengetahui penyebab saldo rekeningnya yang dirasakan tidak sesuai setelah transaksi. Ia berharap pihak bank dapat memeriksa transaksi tersebut dan memberikan penjelasan mengenai hasil pengecekannya. Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian masalah tidak hanya berkaitan dengan pemberian solusi secara langsung, tetapi juga dengan upaya mengetahui penyebab keluhan dan menentukan tindakan yang sesuai. Dalam pengalaman Ibu Asmi, pengecekan dan hasil penyelesaian belum dapat dipastikan berdasarkan keterangan wawancara yang diperoleh.

e) *Follow-up* (Tindak Lanjut)

Follow-up merupakan tindakan lanjutan setelah proses penyelesaian keluhan dilakukan. Tindak lanjut bertujuan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

memastikan bahwa masalah benar-benar telah terselesaikan dan nasabah telah menerima hasil penyelesaian tersebut.[151]

Berdasarkan wawancara dengan pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, Ibu Palupi selaku *Branch Service Manager* menjelaskan bahwa penanganan keluhan tidak berhenti ketika permasalahan secara teknis dinyatakan selesai. Petugas tetap melakukan pemantauan sampai terdapat kepastian bahwa keluhan benar-benar telah terselesaikan. Setelah pengaduan selesai, nasabah diberikan informasi mengenai hasil penyelesaiannya.[152]

Customer Service Hana Wulan Agusta juga menjelaskan bahwa tindak lanjut dilakukan untuk memastikan nasabah telah menerima penyelesaian atas permasalahan yang disampaikan. Apabila pengaduan telah selesai tetapi belum dilakukan penutupan pada sistem, pengaduan masih dapat berstatus *pending*, sehingga petugas melakukan pengecekan kembali kepada nasabah.[153]

Onica Arliyan sebagai *Customer Service* menjelaskan bahwa setelah solusi berhasil diberikan, pihak bank melakukan

[151] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.
[152] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[153] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

service recovery sebagai upaya untuk memulihkan kondisi nasabah dan membangun kembali kepercayaan.[154]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menyampaikan:

> "Iya, setelah itu pihak bank memastikan kembali apakah masalahnya sudah selesai atau belum. Jadi saya merasa yang disampaikan benar-benar diperhatikan."[155]

Ibu April juga menjelaskan:

> "Iya, setelah itu saya ditanya lagi apakah masalahnya sudah selesai atau belum. Jadi nggak cuma menerima keluhan di awal, tapi setelahnya juga masih ditindaklanjuti."[156]

Berdasarkan observasi, peneliti melihat bahwa proses pelayanan keluhan tidak hanya berhenti pada saat nasabah menyampaikan permasalahan, tetapi terdapat proses lanjutan untuk memastikan penyelesaian permasalahan yang disampaikan.[157]

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dianalisis bahwa *follow-up* menjadi bagian penting dalam penerapan *service recovery* karena memastikan bahwa solusi yang diberikan benar-benar telah diterima oleh nasabah. Tindak lanjut juga membuat nasabah merasa bahwa keluhannya tetap diperhatikan sampai permasalahan selesai.

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

[154] Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[155] Dian, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[156] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[157] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Kebutuhan terhadap tindak lanjut juga terlihat dari pengalaman Ibu Asmi yang berharap pihak bank melakukan pengecekan terhadap transaksi dan menjelaskan hasilnya. Ia menyampaikan:

> "Saya berharap pihak bank dapat membantu memeriksa transaksi tersebut dan menjelaskan hasil pengecekannya agar masalahnya menjadi jelas."[158]

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa nasabah membutuhkan kepastian mengenai perkembangan penanganan keluhan, khususnya ketika permasalahan berkaitan dengan kondisi saldo dan pencatatan transaksi. Dalam kasus ini, harapan Ibu Asmi terhadap pengecekan lebih lanjut menunjukkan pentingnya tindak lanjut untuk memberikan kejelasan kepada nasabah. Namun, data wawancara belum menunjukkan bahwa pengecekan tersebut telah selesai atau bahwa hasilnya telah disampaikan kepada nasabah.

f) *Compensation* (Kompensasi)

Compensation merupakan bentuk penggantian atau perhatian tertentu yang diberikan perusahaan akibat kegagalan layanan. Pemberian kompensasi merupakan salah satu bentuk pemulihan layanan yang penerapannya disesuaikan dengan kondisi permasalahan dan ketentuan yang berlaku.[159]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[158] Asmi, *wawancara*, Jember, 26 Oktober 2026.

[159] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan wawancara dengan pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, Ibu Palupi selaku *Branch Service Manager* menjelaskan bahwa kompensasi dapat diberikan apabila permasalahan terjadi karena kesalahan pihak bank. Dalam kondisi tertentu, seperti kesalahan input dari pihak bank, biaya transfer dapat diganti dan transaksi dapat dilakukan kembali.[160]

Sementara itu, *Customer Service* Hana Wulan Agusta menjelaskan bahwa tidak semua keluhan dapat diberikan kompensasi secara langsung. Apabila permasalahan merupakan bagian dari proses pengaduan yang harus ditangani oleh pusat dan memiliki SLA, petugas tidak dapat memberikan penggantian secara langsung kepada nasabah.[161]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian dan Ibu April tidak menyampaikan adanya kompensasi dalam pengalaman keluhan yang mereka alami. Penanganan yang mereka terima lebih berupa pemberian penjelasan, bantuan penyelesaian, dan tindak lanjut terhadap permasalahan yang terjadi.[162]

Berdasarkan observasi, peneliti tidak menemukan pemberian kompensasi secara langsung dalam proses keluhan yang diamati. Penanganan lebih terlihat pada proses

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

[160] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[161] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[162] Dian dan April, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

komunikasi, pengecekan permasalahan, pemberian solusi, dan tindak lanjut sesuai dengan kondisi pengaduan.[163]

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat dianalisis bahwa *compensation* tidak diberikan secara otomatis pada setiap keluhan nasabah. Kompensasi diberikan berdasarkan penyebab permasalahan dan ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, *compensation* merupakan bagian dari *service recovery* yang bersifat kondisional, sedangkan bentuk pemulihan yang lebih umum dilakukan adalah permintaan maaf, penjelasan, respons, penyelesaian masalah, dan tindak lanjut.

Berdasarkan keseluruhan data dari pihak bank dan nasabah, penerapan *service recovery* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dilakukan melalui enam indikator, yaitu *apology, explanation, speed of response, problem solving, follow-up*, dan *compensation*. Penerapannya disesuaikan dengan jenis serta tingkat permasalahan yang dialami nasabah.

Dari pihak bank, penanganan keluhan dilakukan dengan mendengarkan dan memahami permasalahan nasabah, menunjukkan empati dan meminta maaf, melakukan pengecekan, memberikan penjelasan serta solusi, kemudian melakukan tindak lanjut sesuai dengan kebutuhan pengaduan. Untuk permasalahan yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[163] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, 18 September 2026.

membutuhkan proses lebih lanjut, penyelesaiannya mengikuti prosedur dan waktu penanganan yang berlaku. Sementara itu, kompensasi tidak diberikan secara otomatis, tetapi disesuaikan dengan penyebab permasalahan dan ketentuan yang berlaku.

Dari sisi nasabah, pengalaman Bapak Dian dan Ibu April menunjukkan bahwa penanganan keluhan dapat meliputi pemberian penjelasan, bantuan penyelesaian, serta tindak lanjut dari pihak bank. Pengalaman Ibu Dewi memperkuat pentingnya kesediaan petugas untuk mendengarkan keluhan dan membantu nasabah memahami permasalahan. Ibu Esti juga memperoleh penjelasan dan arahan mengenai langkah yang perlu dilakukan ketika kartu ATM-nya tertelan mesin. Sementara itu, Ibu Asmi menyampaikan bahwa ia membutuhkan kepastian mengenai kondisi saldo dan berharap pihak bank melakukan pengecekan transaksi serta menjelaskan hasilnya.

Berdasarkan temuan tersebut, penerapan *service recovery* tidak hanya berkaitan dengan upaya menyelesaikan keluhan, tetapi juga dengan pemberian informasi dan arahan yang dibutuhkan nasabah. Meskipun demikian, hasil penanganan yang dialami setiap nasabah tidak dapat disamaratakan. Pada pengalaman Ibu Asmi, misalnya, hasil pengecekan dan penyelesaian keluhan belum dapat dipastikan berdasarkan data wawancara yang diperoleh.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Hasil observasi peneliti turut menunjukkan adanya komunikasi antara petugas dan nasabah, pengecekan permasalahan, pemberian penjelasan, serta arahan penyelesaian sesuai dengan kondisi pengaduan. Dengan demikian, hasil wawancara dari pihak bank dan lima nasabah serta observasi memberikan gambaran yang lebih luas mengenai penerapan *service recovery* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Perbandingan sumber tersebut digunakan untuk memperkuat temuan penelitian melalui triangulasi sumber.

3. Hasil Penerapan *Service Recovery* dalam Menjaga Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Berdasarkan fokus penelitian ketiga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil penerapan *service recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Penerapan *service recovery* tidak hanya bertujuan untuk menyelesaikan keluhan yang dialami nasabah, tetapi juga memberikan hasil setelah proses pemulihan pelayanan dilakukan. Hasil tersebut meliputi memulihkan kepuasan nasabah, meningkatkan kepercayaan nasabah, mempertahankan loyalitas nasabah, dan menjaga citra positif perusahaan. Selain keempat hasil tersebut, berdasarkan data lapangan juga ditemukan adanya rasa tenang dan perhatian yang dirasakan nasabah setelah keluhannya ditangani. Untuk mengetahui hasil tersebut, peneliti memperoleh data melalui wawancara dengan pihak

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

bank dan nasabah serta observasi secara langsung terhadap proses pelayanan dan penanganan keluhan.

a) Memulihkan Kepuasan Nasabah

Salah satu hasil penerapan *service recovery* adalah memulihkan kepuasan nasabah setelah mengalami kegagalan pelayanan. Ketika keluhan ditangani dengan baik, nasabah diharapkan dapat kembali merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager*, penanganan keluhan dilakukan dengan mengutamakan empati dan memberikan solusi untuk mempercepat penyelesaian masalah.[164] Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak bank berusaha memberikan penanganan yang tidak hanya menyelesaikan permasalahan, tetapi juga memperhatikan kondisi nasabah.

Hal tersebut diperkuat oleh Ibu Palupi selaku *Branch Service Manager* yang menjelaskan bahwa setelah pengaduan diterima, pihak bank melakukan penanganan dan memastikan prosesnya sampai selesai.[165] Sementara itu, Hana Wulan Agusta selaku *Customer Service* menjelaskan bahwa petugas memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[164] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[165] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.

permasalahannya, kemudian memberikan permintaan maaf dan solusi sesuai dengan kondisi yang dialami.[166]

Onica Arliyan selaku *Customer Service* juga menjelaskan bahwa setelah permasalahan ditemukan, petugas memberikan solusi sebagai bagian dari *service recovery* agar kondisi nasabah dapat kembali baik setelah mengalami permasalahan pelayanan.[167]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menjelaskan bahwa dirinya pernah mengalami kendala ketika melakukan transaksi. Transaksi yang tidak langsung berhasil membuatnya merasa khawatir. Setelah menyampaikan keluhan, pihak bank mendengarkan permasalahannya, memberikan penjelasan, dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami.[168]

> "Saya merasa terbantu dan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Walaupun awalnya saya sempat khawatir dan merasa tidak nyaman karena ada masalah, setelah dijelaskan dan dibantu sampai selesai saya jadi lebih tenang."[169]

Hal serupa disampaikan oleh Ibu April. Setelah mengalami kendala transaksi, ia memperoleh bantuan dan penjelasan dari petugas sampai permasalahannya selesai.

[166] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[167] Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[168] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[169] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

> "Puas sih mbak, karena waktu saya ada kendala itu petugasnya langsung bantu. Saya juga dijelasin sampai saya paham, terus masalahnya sampai selesai."[170]

Berdasarkan hasil observasi peneliti, petugas memberikan perhatian kepada nasabah ketika menyampaikan keluhan, mendengarkan permasalahan yang disampaikan, serta membantu mengarahkan proses penyelesaiannya.[171]

Pengalaman Ibu Dewi juga menunjukkan bahwa penanganan keluhan dapat memengaruhi penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diterima. Ia menyampaikan bahwa dirinya merasa terbantu ketika keluhannya didengarkan dan ditanggapi oleh petugas. Ibu Dewi menjelaskan:

> "Saya merasa cukup terbantu karena keluhan saya didengarkan dan ditanggapi. Menurut saya, pelayanan yang baik itu ketika petugas mau membantu dan memberikan penjelasan kepada nasabah yang mengalami kesulitan."[172]

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa perhatian dan penjelasan petugas menjadi bagian penting dalam pengalaman nasabah ketika menghadapi kendala. Meskipun tidak semua pengalaman nasabah menunjukkan bahwa permasalahan telah selesai, respons yang baik dapat membantu nasabah memahami

[170] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

[171] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

[172] Dewi, *wawancara*, Jember, 21 Oktober 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kondisi yang dialami dan merasa memperoleh perhatian dari pihak bank.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan *service recovery* dapat membantu memulihkan kepuasan nasabah melalui pemberian penjelasan, bantuan, dan penyelesaian permasalahan. Hal tersebut terlihat dari Bapak Dian yang menyatakan merasa terbantu dan cukup puas, serta Ibu April yang menyatakan puas setelah permasalahannya diselesaikan. Pengalaman Ibu Dewi juga memperkuat temuan bahwa kesediaan petugas untuk mendengarkan dan menanggapi keluhan dapat memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi nasabah. Dengan demikian, pemulihan kepuasan tidak hanya berkaitan dengan hasil penyelesaian keluhan, tetapi juga dengan cara petugas memberikan perhatian dan bantuan selama proses penanganan.

b) Meningkatkan Kepercayaan Nasabah

Hasil penerapan *service recovery* selanjutnya adalah meningkatkan kepercayaan nasabah. Penanganan keluhan yang dilakukan secara tepat dapat membantu mengembalikan keyakinan nasabah terhadap kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan wawancara dengan *Branch Manager* Bapak Adi Tri Wibowo, pihak bank dalam menangani keluhan mengutamakan empati dan memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah.[173] Sementara itu, Ibu Palupi selaku *Branch Service Manager* menjelaskan bahwa pengaduan nasabah tetap dipantau setelah ditangani sehingga nasabah memperoleh kepastian mengenai proses penyelesaiannya.[174]

Onica Arliyan sebagai *Customer Service* menjelaskan bahwa *service recovery* dilakukan setelah permasalahan ditemukan dan solusi diberikan. Penanganan tersebut juga menjadi upaya untuk membangun kembali kepercayaan nasabah terhadap bank.[175]

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

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menjelaskan bahwa setelah mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan dan proses penyelesaiannya, dirinya menjadi lebih tenang.

> "Menurut saya penjelasannya cukup jelas, jadi saya tahu harus menunggu prosesnya dan tidak terlalu khawatir lagi."[176]

[173] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[174] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[175] Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[176] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Ibu April juga menyampaikan bahwa setelah memperoleh penanganan dari pihak bank, dirinya tetap percaya menggunakan layanan Bank Muamalat.

> "Malah setelah itu saya jadi lebih tenang dan tetap percaya menggunakan layanan Bank Muamalat."[177]

Berdasarkan observasi peneliti, petugas memberikan informasi kepada nasabah mengenai kondisi permasalahan dan proses penanganannya sehingga nasabah memperoleh kepastian mengenai keluhan yang disampaikan.[178]

Selain pengalaman Bapak Dian dan Ibu April, Ibu Dewi juga menyampaikan bahwa penanganan keluhan memengaruhi kenyamanannya dalam menggunakan layanan bank. Ia menjelaskan:

> "Iya, karena ketika mengalami kendala, saya berharap mendapatkan bantuan yang baik dari pihak bank. Kalau keluhan ditanggapi dan diberikan solusi, saya merasa lebih nyaman untuk tetap menggunakan layanan bank."[179]

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa respons dan solusi yang diberikan ketika nasabah mengalami kendala dapat memengaruhi keyakinan nasabah terhadap pelayanan bank. Namun, pernyataan Ibu Dewi menggambarkan harapan dan kenyamanan yang dirasakan apabila keluhan ditanggapi dengan

[177] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[178] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[179] Dewi, *wawancara*, Jember, 21 Oktober 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

baik, sehingga tidak dapat langsung diartikan sebagai bukti bahwa seluruh permasalahannya telah terselesaikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan *service recovery* dapat membantu menjaga kepercayaan nasabah melalui pemberian penjelasan, solusi, dan tindak lanjut. Bapak Dian merasa lebih tenang setelah memperoleh penjelasan mengenai permasalahan dan proses penyelesaiannya, sedangkan Ibu April menyatakan tetap percaya menggunakan layanan Bank Muamalat setelah permasalahannya diselesaikan. Pengalaman Ibu Dewi menunjukkan bahwa tanggapan dan solusi dari pihak bank juga menjadi hal yang diharapkan nasabah agar merasa lebih nyaman menggunakan layanan bank. Dengan demikian, penanganan keluhan yang komunikatif dan sesuai dengan permasalahan dapat mendukung kepercayaan nasabah, meskipun tingkat kepercayaan yang dirasakan setiap nasabah dapat berbeda.

c) Mepertahankan Loyalitas Nasabah

Penerapan *service recovery* yang dilakukan dengan baik dapat membantu mempertahankan loyalitas nasabah. Nasabah yang mendapatkan penanganan secara tepat dapat tetap menggunakan layanan perusahaan meskipun sebelumnya pernah mengalami kegagalan pelayanan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Berdasarkan wawancara dengan pihak bank, Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager* menjelaskan bahwa penanganan keluhan dilakukan dengan memberikan empati dan solusi agar permasalahan nasabah dapat segera diselesaikan.[180] Hana Wulan Agusta selaku *Customer Service* juga menjelaskan bahwa ketika nasabah mendapatkan solusi dan permasalahannya dapat diselesaikan, nasabah biasanya memberikan respons yang lebih positif terhadap pelayanan.[181]

Customer Service Onica Arliyan menjelaskan bahwa *service recovery* dilakukan untuk memulihkan kondisi nasabah dan membangun kembali kepercayaan setelah terjadi permasalahan pelayanan.[182]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menyampaikan bahwa setelah mendapatkan penanganan, dirinya merasa terbantu dan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan.[183] Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman keluhan yang dialaminya tidak membuatnya memberikan penilaian negatif terhadap keseluruhan pelayanan bank setelah permasalahannya ditangani.

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

[180] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[181] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[182] Onica Arliyan, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[183] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Sementara itu, Ibu April sebagai Nasabah secara lebih jelas menyampaikan bahwa setelah mendapatkan penyelesaian atas permasalahannya, ia tetap percaya menggunakan layanan Bank Muamalat.

> "Jadi saya merasa terbantu dan nggak kecewa sama pelayanannya. Malah setelah itu saya jadi lebih tenang dan tetap percaya menggunakan layanan Bank Muamalat."[184]

Berdasarkan observasi peneliti, proses penanganan keluhan dilakukan dengan tetap menjaga komunikasi antara petugas dengan nasabah dan memastikan permasalahan memperoleh tindak lanjut.[185]

Pengalaman Ibu Dewi juga memberikan gambaran mengenai hubungan antara penanganan keluhan dan keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank. Ia menyampaikan bahwa dirinya berharap memperoleh bantuan yang baik ketika mengalami kendala. Menurut Ibu Dewi, keluhan yang ditanggapi dan diberikan solusi membuatnya merasa lebih nyaman untuk tetap menggunakan layanan bank. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa penanganan keluhan dapat menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam melanjutkan penggunaan layanan. Akan tetapi, pernyataan tersebut lebih menggambarkan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[184] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

[185] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

harapan dan kenyamanan nasabah, sehingga belum dapat dijadikan bukti bahwa loyalitas nasabah telah terbentuk dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, penerapan *service recovery* dapat membantu mempertahankan loyalitas nasabah melalui pengalaman penanganan keluhan yang baik. Bapak Dian merasa terbantu setelah mendapatkan penanganan, sedangkan Ibu April menyatakan tetap percaya menggunakan layanan Bank Muamalat setelah permasalahannya diselesaikan. Pengalaman Ibu Dewi juga menunjukkan bahwa tanggapan dan solusi yang diberikan pihak bank dapat membuat nasabah merasa lebih nyaman untuk tetap menggunakan layanan. Temuan tersebut menunjukkan adanya indikasi bahwa penanganan keluhan dapat mendukung keinginan nasabah untuk melanjutkan penggunaan layanan. Namun, loyalitas jangka panjang tidak dapat dipastikan hanya berdasarkan pengalaman dan pernyataan tersebut.

d) Menjaga Citra Positif Perusahan

Hasil penerapan *service recovery* berikutnya adalah menjaga citra positif perusahaan. Penanganan keluhan yang dilakukan dengan baik dapat menunjukkan perhatian dan tanggung jawab perusahaan terhadap nasabah sehingga

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

pengalaman negatif yang terjadi tidak secara langsung membentuk pandangan negatif terhadap perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager*, pihak bank berusaha memberikan empati dan solusi ketika nasabah menyampaikan keluhan.[186] *Customer Service* Hana Wulan Agusta juga menjelaskan bahwa ketika nasabah menyampaikan keluhan, petugas memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menjelaskan permasalahannya terlebih dahulu, kemudian memberikan permintaan maaf dan solusi.[187]

Ibu Palupi sebagai *Branch Service Manager* menjelaskan bahwa pengaduan ditangani sesuai dengan permasalahan dan dilakukan tindak lanjut sampai memperoleh hasil penyelesaian.[188]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menyampaikan bahwa dirinya merasa terbantu karena pihak bank mau mendengarkan dan membantu menyelesaikan permasalahan.

> "Menurut saya yang penting pihak bank mau mendengarkan dan membantu menyelesaikan masalah."[189]

[186] Adi Tri Wibowo, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[187] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[188] Palupi, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[189] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Ibu April juga menyampaikan bahwa dirinya merasa diperhatikan selama proses penanganan keluhan.

> "Jadi saya merasa sebagai nasabah memang diperhatikan."[190]

Berdasarkan observasi peneliti, petugas menunjukkan perhatian dalam berkomunikasi dengan nasabah dan memberikan arahan mengenai proses penyelesaian permasalahan yang disampaikan.[191]

Pengalaman Ibu Dewi turut memperlihatkan pentingnya sikap petugas dalam membentuk penilaian nasabah terhadap pelayanan bank. Ia merasa cukup terbantu karena keluhannya didengarkan dan ditanggapi, serta petugas memberikan penjelasan mengenai masalah yang dialami. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa kesediaan petugas untuk memberikan perhatian dan bantuan dapat membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Dengan demikian, cara pihak bank merespons keluhan dapat menjadi salah satu aspek yang memengaruhi penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan *service recovery* dapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[190] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

[191] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

mendukung upaya menjaga citra positif perusahaan melalui kesediaan petugas untuk mendengarkan, memberikan penjelasan, membantu, dan menindaklanjuti keluhan nasabah. Bapak Dian merasa terbantu karena pihak bank mau mendengarkan dan membantu menyelesaikan permasalahan, sedangkan Ibu April merasa diperhatikan selama proses penanganan keluhan. Pengalaman Ibu Dewi memperkuat temuan bahwa respons dan penjelasan petugas menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif. Dengan demikian, cara bank menangani keluhan dapat memengaruhi penilaian nasabah terhadap pelayanan yang diterima, meskipun citra perusahaan secara keseluruhan tidak dapat disimpulkan hanya dari pengalaman beberapa nasabah.

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

e) Meningkatkan Rasa Tenang dan Perhatian Nasabah

Selain empat hasil penerapan *service recovery* yang telah dijelaskan dalam kajian teori, hasil wawancara menunjukkan adanya temuan lain berupa meningkatnya rasa tenang dan perasaan diperhatikan pada nasabah. Temuan ini muncul dari pengalaman nasabah setelah memperoleh penanganan atas keluhannya.

Berdasarkan wawancara dengan Hana Wulan Agusta selaku *Customer Service*, nasabah yang datang menyampaikan

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

keluhan umumnya berada dalam kondisi emosional karena mengalami permasalahan. Oleh karena itu, petugas memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan permasalahannya, mendengarkan, meminta maaf, dan memberikan solusi. Setelah mendapatkan penanganan, nasabah menjadi lebih tenang.[192]

Dari sisi nasabah, Bapak Dian menyampaikan:

> "Petugasnya juga meminta maaf atas ketidaknyamanan yang saya alami, jadi saya merasa lebih tenang."[193]

Ibu April juga menyampaikan hal yang sama setelah memperoleh penanganan dari petugas:

> "Jadi saya merasa terbantu dan nggak kecewa sama pelayanannya. Malah setelah itu saya jadi lebih tenang dan tetap percaya menggunakan layanan Bank Muamalat."[194]

Selain merasa lebih tenang, Ibu April juga merasa diperhatikan karena keluhannya tidak hanya diterima pada awal proses, tetapi tetap ditindaklanjuti sampai permasalahannya selesai.

> "Jadi saya merasa sebagai nasabah memang diperhatikan."[195]

[192] Hana Wulan Agusta, *wawancara*, Jember, 16 September 2026.
[193] Dian Wardhana, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[194] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.
[195] April, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Pengalaman Ibu Esti juga menunjukkan bahwa penjelasan petugas dapat membantu mengurangi kekhawatiran nasabah ketika mengalami kendala. Ia pernah mengalami kartu ATM tertelan mesin dan merasa khawatir karena kartu tersebut tidak dapat diambil kembali. Setelah memperoleh penjelasan mengenai langkah yang perlu dilakukan, Ibu Esti menyampaikan:

> "Awalnya saya khawatir karena kartu ATM tertelan, tetapi setelah mendapatkan penjelasan dari petugas, saya menjadi lebih tenang karena mengetahui langkah yang harus dilakukan."[196]

Berbeda dengan pengalaman Ibu Esti, Ibu Asmi menyampaikan bahwa dirinya masih merasa khawatir karena saldo rekeningnya dirasakan tidak sesuai setelah transaksi. Ia menjelaskan bahwa penjelasan yang jelas dari petugas sangat dibutuhkan agar nasabah tidak merasa bingung. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kejelasan informasi menjadi penting, terutama ketika keluhan berkaitan dengan saldo dan pencatatan transaksi. Dalam kasus Ibu Asmi, hasil pengecekan dan penyelesaian permasalahan belum dapat dipastikan berdasarkan wawancara yang diperoleh.

Berdasarkan observasi peneliti, perhatian petugas terlihat melalui komunikasi dengan nasabah selama proses penanganan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[196] Esti, *wawancara*, Jember, 22 Oktober 2026.

keluhan, terutama ketika petugas mendengarkan permasalahan dan memberikan penjelasan mengenai proses penyelesaiannya.[197]

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan *service recovery* dapat memberikan dampak terhadap kondisi emosional nasabah, terutama melalui pemberian penjelasan, bantuan, dan perhatian selama proses penanganan keluhan. Bapak Dian dan Ibu April menyampaikan bahwa mereka merasa lebih tenang setelah memperoleh penanganan, sedangkan pengalaman Ibu Esti menunjukkan bahwa penjelasan mengenai langkah yang perlu dilakukan dapat membantu mengurangi kekhawatiran ketika mengalami kendala kartu ATM. Di sisi lain, pengalaman Ibu Asmi menunjukkan bahwa ketidakpastian mengenai kondisi saldo dapat membuat nasabah tetap merasa khawatir dan membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Dengan demikian, rasa tenang dan perasaan diperhatikan dapat menjadi salah satu hasil penanganan keluhan, tetapi tidak selalu berarti bahwa permasalahan telah selesai sepenuhnya.

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[197] Observasi peneliti di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, *wawancara*, Jember, 18 September 2026.

C. Pembahasan Temuan

1. Jenis-Jenis Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Keluhan nasabah merupakan bentuk penyampaian ketidakpuasan yang muncul ketika pelayanan, produk, atau proses yang diterima tidak sesuai dengan harapan nasabah. Keluhan dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk mengetahui permasalahan yang dialami pelanggan dan melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, keluhan pelanggan dapat berkaitan dengan kegagalan pelayanan maupun ketidaksesuaian yang dirasakan pelanggan dalam memperoleh layanan.[198]

Berdasarkan fokus penelitian pertama, jenis keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dapat dikelompokkan menjadi keluhan terkait pelayanan, keluhan terkait produk, keluhan terkait sistem dan teknologi, serta keluhan terkait administrasi. Pengelompokan tersebut sesuai dengan pembahasan pada Bab II yang menjelaskan bahwa keluhan dapat muncul dari berbagai aspek yang berhubungan langsung dengan pengalaman nasabah dalam memperoleh layanan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[198] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2019), 321–322.

a. Keluhan Terkait Pelayanan

Keluhan terkait pelayanan berkaitan dengan kualitas interaksi antara petugas dengan nasabah maupun proses pelayanan yang diterima nasabah. Pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mendorong nasabah untuk menyampaikan keluhan. Kualitas pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam membentuk kepuasan nasabah karena pelayanan merupakan pengalaman yang secara langsung dirasakan oleh nasabah.[199]

Hal tersebut sejalan dengan penelitian Anang Asari, Misbahul Munir, dan Khamdan Rifa'i yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas nasabah. Penelitian tersebut juga menempatkan kepuasan nasabah sebagai salah satu aspek penting yang berkaitan dengan hubungan nasabah dengan lembaga keuangan.[200] Dengan demikian, keluhan terkait pelayanan perlu diperhatikan karena pengalaman pelayanan yang kurang baik dapat memengaruhi penilaian nasabah terhadap lembaga keuangan.

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

[199] Moh. Hasan Abdul Wafi dan Siti Masrohatin, "Sistem Pelayanan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di KSPPS, BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung Jember," *Jurnal PEDAMAS* 1, no. 4 (2023): 84–95.

[200] Anang Asari, Misbahul Munir, dan Khamdan Rifa'i, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi," *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance*, Vol. 2, No. 4 (2022), 26–37.

digilib.uinkhas.ac.id

b. Keluhan Terkait Produk

Keluhan terkait produk berkaitan dengan produk atau layanan perbankan yang tidak sesuai dengan harapan nasabah. Dalam konteks perbankan, ketidaksesuaian tersebut dapat berupa produk yang tidak dapat digunakan sebagaimana mestinya, informasi mengenai produk yang kurang jelas, maupun layanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah.[201]

Keluhan terhadap produk perlu mendapatkan perhatian karena produk merupakan bagian dari keseluruhan pengalaman nasabah dalam menggunakan jasa perbankan. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara harapan dengan pengalaman yang diperoleh, nasabah dapat menyampaikan keluhan sebagai bentuk evaluasi terhadap layanan yang diterimanya.

c. Keluhan Terkait dan Teknologi

Perkembangan layanan perbankan berbasis digital menyebabkan sistem dan teknologi menjadi bagian penting dalam pengalaman nasabah. Keluhan dapat muncul ketika terjadi gangguan pada *mobile banking*, ATM, jaringan, maupun proses transaksi elektronik. Gangguan tersebut dapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[201] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 321–322.

menghambat nasabah dalam memperoleh layanan perbankan secara cepat dan mudah.

Penelitian mengenai layanan digital menunjukkan bahwa kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan keamanan menjadi aspek yang berkaitan dengan pengalaman serta kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan digital.[202] Oleh karena itu, ketika terjadi gangguan pada sistem atau teknologi, bank perlu memberikan penanganan yang cepat agar gangguan tersebut tidak berkembang menjadi ketidakpuasan yang lebih besar.

d. Keluhan Terkait Administrasi

Keluhan terkait administrasi berkaitan dengan proses pencatatan, transaksi, data rekening, maupun prosedur administrasi yang berkaitan dengan kebutuhan nasabah. Dalam pelayanan perbankan, ketepatan administrasi menjadi penting karena berkaitan langsung dengan keamanan dan kepastian transaksi nasabah.

Keluhan administratif yang tidak segera ditangani dapat menimbulkan kekhawatiran pada nasabah, terutama apabila berkaitan dengan saldo, transaksi, atau rekening. Oleh karena itu,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

[202] Nafa Latif Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, dan Nurul Setianingrum, "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, Vol. 01, No. 03 (2024), 615–617.

digilib.uinkhas.ac.id

penyelesaian keluhan administratif membutuhkan ketelitian serta pemberian informasi yang jelas kepada nasabah.

Berdasarkan pembahasan tersebut, jenis keluhan nasabah dapat dipahami sebagai bagian dari pengalaman nasabah dalam menerima layanan. Keluhan tidak hanya muncul karena sikap atau proses pelayanan, tetapi juga dapat disebabkan oleh produk, sistem teknologi, dan administrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa penanganan keluhan perlu dilakukan secara berbeda sesuai dengan sumber permasalahannya.

e. Keluhan Terkait Proses Transaksi

Keluhan terkait proses transaksi merupakan salah satu bentuk keluhan yang dapat terjadi dalam pelayanan perbankan. Keluhan ini berkaitan dengan adanya kendala dalam proses transaksi yang dilakukan nasabah, seperti transaksi yang tidak langsung berhasil, adanya kesalahan dalam transaksi, maupun keterlambatan dalam proses transaksi. Kondisi tersebut dapat menimbulkan rasa tidak nyaman dan kekhawatiran bagi nasabah, terutama ketika nasabah belum memperoleh kepastian mengenai status transaksi yang dilakukan.[203]

Dalam pelayanan perbankan, proses transaksi berkaitan langsung dengan dana dan kebutuhan nasabah sehingga ketepatan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[203] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2021), 210.

dan kepastian dalam transaksi menjadi hal yang penting. Kesalahan dalam melakukan transaksi dapat membuat nasabah merasa dirugikan atau tidak nyaman sehingga kemudian menyampaikan keluhan kepada pihak bank.[204] Oleh karena itu, keluhan yang berkaitan dengan proses transaksi perlu mendapatkan perhatian agar permasalahan dapat segera diketahui dan ditangani.

Keluhan terkait proses transaksi juga dapat berkaitan dengan gangguan pada sistem layanan perbankan. Perkembangan layanan perbankan berbasis teknologi membuat proses transaksi semakin banyak dilakukan melalui sistem elektronik. Gangguan pada sistem dapat menyebabkan transaksi tidak berjalan sebagaimana mestinya dan menghambat nasabah dalam memperoleh layanan secara cepat dan mudah.[205]

Selain itu, ketidakjelasan informasi mengenai status transaksi juga dapat memperbesar kekhawatiran nasabah. Nasabah membutuhkan informasi yang jelas mengenai kondisi transaksi, terutama apabila transaksi belum berhasil atau membutuhkan waktu dalam proses penyelesaiannya. Pemberian informasi yang jelas menjadi bagian penting dalam penanganan

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

[204] Kasmir, *Etika Customer Service*, 214.
[205] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, Edisi 5 (Yogyakarta: Andi, 2022), 321–322.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

keluhan karena dapat mengurangi ketidakpastian yang dirasakan nasabah.[206]

Berdasarkan pembahasan tersebut, keluhan terkait proses transaksi dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai keluhan yang muncul akibat adanya kendala, kesalahan, atau keterlambatan dalam proses transaksi yang menyebabkan nasabah membutuhkan kepastian mengenai kondisi transaksinya. Penanganan terhadap keluhan tersebut perlu dilakukan dengan memberikan informasi yang jelas serta memastikan permasalahan transaksi mendapatkan penyelesaian yang sesuai. Dengan demikian, keluhan terkait proses transaksi tidak hanya berkaitan dengan masalah teknis, tetapi juga berkaitan dengan kebutuhan nasabah terhadap ketepatan, kecepatan, dan kepastian informasi dalam proses transaksi.

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

2. *Service Recovery* yang diterapkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam menangani Keluhan Nasabah

Service recovery merupakan tindakan yang dilakukan perusahaan untuk memperbaiki kegagalan pelayanan dan mengembalikan kondisi hubungan dengan pelanggan setelah terjadi permasalahan dalam pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, pemulihan layanan berkaitan dengan upaya

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[206] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2021), 210.

perusahaan dalam menangani kegagalan layanan dan mengurangi dampak negatif yang dirasakan pelanggan.[207]

Dalam penelitian ini, penerapan *service recovery* dibahas melalui enam indikator, yaitu *apology*, *explanation*, *speed of response*, *problem solving*, *follow-up*, dan *compensation*. Keenam indikator tersebut menggambarkan bentuk tindakan yang dapat dilakukan perusahaan ketika menghadapi kegagalan layanan.

a. *Apology* (Permintaan Maaf)

Permintaan maaf merupakan bentuk pengakuan dan perhatian perusahaan terhadap ketidaknyamanan yang dialami pelanggan akibat kegagalan layanan. Permintaan maaf menjadi bagian awal dalam pemulihan layanan karena dapat menunjukkan bahwa perusahaan menyadari adanya permasalahan dan memberikan perhatian terhadap pelanggan.[208]

Dalam konteks perbankan, permintaan maaf dapat menjadi bentuk komunikasi awal sebelum petugas memberikan penjelasan dan solusi. Hal tersebut penting karena nasabah tidak hanya membutuhkan penyelesaian masalah, tetapi juga membutuhkan respons yang menunjukkan bahwa permasalahannya diperhatikan.

[207] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

[208] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

b. *Explanation* (Penjelasan)

Explanation merupakan pemberian informasi mengenai penyebab permasalahan dan proses penyelesaian yang akan dilakukan. Penjelasan yang jelas dapat membantu pelanggan memahami kondisi yang terjadi dan mengurangi ketidakpastian setelah mengalami kegagalan layanan.[209]

Dalam penanganan keluhan perbankan, penjelasan menjadi penting karena sebagian besar permasalahan berkaitan dengan transaksi, sistem, atau prosedur tertentu yang tidak selalu dapat diselesaikan secara langsung. Oleh karena itu, informasi yang diberikan harus dapat membantu nasabah memahami kondisi dan tahapan penyelesaian masalah.

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

c. *Speed of Response* (Kecepatan Respons)

Speed of response berkaitan dengan kecepatan perusahaan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan. Respons yang cepat menunjukkan bahwa perusahaan memberikan perhatian terhadap permasalahan yang disampaikan pelanggan.[210]

[209] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[210] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

Kecepatan respons merupakan salah satu aspek yang penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Respons yang cepat menunjukkan bahwa pihak bank memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan permasalahan nasabah. Siti Indah Purwaning Yuwana menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, sehingga pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah dapat mendukung terciptanya kepuasan..[211] Dengan demikian, kecepatan memberikan respons terhadap keluhan menjadi bagian dari kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah.

d. *Problem Solving* (Penyelesaian Masalah)

Problem solving merupakan upaya perusahaan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami pelanggan. Penyelesaian masalah menjadi inti dari proses *service recovery* karena pelanggan pada dasarnya mengharapkan permasalahan yang disampaikan dapat memperoleh penyelesaian.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra menjelaskan bahwa pemulihan layanan perlu diarahkan pada penyelesaian kegagalan layanan sehingga pelanggan memperoleh kembali layanan yang

[211] Moh. Hasan Abdul Wafi dan Siti Masrohatin, "Sistem Pelayanan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di KSPPS, BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung Jember," *Jurnal PEDAMAS* 1, no. 4 (2023): 84–95.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id

sesuai dengan harapannya.[212] Oleh karena itu, penyelesaian masalah harus disesuaikan dengan jenis dan tingkat permasalahan yang dihadapi nasabah.

e. *Follow-up* (Tindak Lanjut)

Follow-up merupakan tindakan lanjutan yang dilakukan setelah keluhan ditangani. Tindak lanjut diperlukan untuk memastikan bahwa permasalahan benar-benar telah terselesaikan dan nasabah memperoleh kepastian mengenai hasil penanganan keluhannya.[213]

Dalam konteks pelayanan perbankan, tindak lanjut menunjukkan bahwa bank tidak hanya menerima keluhan dan memberikan solusi awal, tetapi juga memiliki perhatian terhadap kondisi nasabah setelah proses penyelesaian dilakukan. Hal tersebut dapat membantu membangun kembali kepercayaan nasabah setelah terjadi kegagalan layanan.

f. *Compensation* (Kompensasi)

Compensation merupakan bentuk penggantian atau kompensasi yang diberikan perusahaan ketika pelanggan mengalami

[212] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

[213] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

kerugian akibat kegagalan pelayanan. Kompensasi merupakan salah satu bentuk pemulihan layanan, tetapi penerapannya dapat disesuaikan dengan jenis permasalahan dan ketentuan perusahaan.[214]

Dengan demikian, kompensasi tidak selalu menjadi tindakan yang diberikan dalam setiap keluhan. Penerapannya bergantung pada kondisi dan dampak permasalahan yang dialami nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa *service recovery* perlu disesuaikan dengan karakteristik setiap keluhan.

Secara keseluruhan, penerapan *service recovery* dapat dipahami sebagai rangkaian tindakan yang dimulai dari pemberian respons terhadap keluhan, pemberian penjelasan, penyelesaian masalah, hingga tindak lanjut. Penerapan tersebut sejalan dengan konsep pemulihan layanan yang menempatkan penanganan kegagalan sebagai bagian dari upaya mempertahankan hubungan perusahaan dengan pelanggan.

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

3. Hasil Penerapan *Service Recovery* dalam Menjaga Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Kepuasan nasabah merupakan kondisi yang muncul setelah nasabah membandingkan harapan dengan kinerja atau pelayanan yang diterima. Ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan,

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

[214] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

nasabah cenderung merasakan kepuasan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harapan dan pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan.[215]

Dalam kondisi terjadi kegagalan layanan, *service recovery* memiliki peran dalam mengurangi ketidakpuasan yang muncul. Pemulihan layanan yang dilakukan melalui permintaan maaf, pemberian penjelasan, respons yang cepat, penyelesaian masalah, tindak lanjut, dan kompensasi dapat membantu perusahaan mengembalikan penilaian positif pelanggan terhadap layanan yang diberikan.[216]

Hasil tersebut juga dapat dikaitkan dengan penelitian Anang Asari, Misbahul Munir, dan Khamdan Rifa'i yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang signifikan dengan loyalitas nasabah. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan menjadi salah satu aspek penting dalam mempertahankan hubungan nasabah dengan lembaga keuangan.[217]

Selain itu, penelitian mengenai pelayanan pada lembaga keuangan menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima dapat mendukung peningkatan kepuasan nasabah. Pelayanan yang ramah,

[215] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

[216] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Customer Satisfaction*, 322–323.

[217] Anang Asari, Misbahul Munir, dan Khamdan Rifa'i, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi," 26–37.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id

cepat, dan responsif menjadi bagian penting dalam memberikan pengalaman pelayanan yang baik kepada nasabah..[218] Hal tersebut memperkuat bahwa keberhasilan penanganan keluhan tidak hanya ditentukan oleh penyelesaian permasalahan secara teknis, tetapi juga oleh bagaimana nasabah diperlakukan selama proses pelayanan.

Dengan demikian, hasil penerapan *service recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah dapat dilihat dari kemampuan bank dalam memulihkan pengalaman nasabah setelah terjadi kegagalan layanan. Ketika nasabah memperoleh respons, penjelasan, penyelesaian, dan tindak lanjut yang sesuai, dampak negatif dari kegagalan layanan dapat dikurangi. Pada akhirnya, pemulihan layanan menjadi bagian dari upaya bank dalam mempertahankan kepuasan dan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

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

[218] Faikoh dan Siti Masrohatin, "Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Prima yang Diterapkan oleh Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen," *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen* 4, no. 1 (2026): 135–158.

digilib.uinkhas.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai *Service Recovery* dalam Menangani Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jenis-jenis keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang ditemukan dalam penelitian ini berkaitan dengan permasalahan transaksi dan layanan perbankan. Keluhan yang disampaikan nasabah antara lain transaksi yang mengalami kendala, rekening terdebet, saldo yang tidak sesuai, kartu ATM tertelan atau tidak dapat digunakan, serta permasalahan pada *mobile banking* seperti lupa PIN dan akun yang terblokir. Keluhan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti gangguan jaringan, sistem, *maintenance*, maupun permasalahan pada proses transaksi.
2. Penerapan *Service Recovery* dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dilakukan melalui enam bentuk, yaitu *apology* (permintaan maaf), *explanation* (penjelasan), *speed of response* (kecepatan respons), *problem solving* (penyelesaian masalah), *follow-up* (tindak lanjut), dan *compensation* (kompensasi). Dalam penerapannya, petugas terlebih dahulu mendengarkan dan memahami keluhan nasabah, menunjukkan empati serta meminta maaf, melakukan pengecekan terhadap permasalahan, memberikan penjelasan dan solusi,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

serta melakukan tindak lanjut sampai keluhan dinyatakan selesai. Untuk keluhan tertentu yang membutuhkan penanganan lebih lanjut, proses penyelesaian dilakukan sesuai dengan *Service Level Agreement* (SLA). Sementara itu, kompensasi diberikan sesuai dengan jenis permasalahan dan ketentuan yang berlaku.

3. Hasil penerapan *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah menunjukkan bahwa penerapan pemulihan pelayanan memberikan hasil yang positif terhadap kondisi nasabah setelah mengalami kendala pelayanan. Nasabah merasa lebih tenang setelah memperoleh penjelasan mengenai permasalahan yang dialami, merasa terbantu karena mendapatkan solusi yang sesuai, serta merasa cukup puas setelah keluhan memperoleh penanganan dan tindak lanjut dari pihak bank. Pemberian penjelasan, solusi, dan tindak lanjut membantu nasabah memperoleh kepastian mengenai permasalahan yang dihadapi serta memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik setelah terjadinya kegagalan pelayanan. Dengan demikian, penerapan *service recovery* tidak hanya berfokus pada penyelesaian keluhan, tetapi juga membantu memulihkan kepuasan nasabah setelah permasalahan pelayanan terjadi.

B. Saran

Setelah peneliti melakukan penelitian dan memperoleh kesimpulan sebagaimana telah dipaparkan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan, yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

1. Bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, diharapkan dapat terus meningkatkan penerapan *Service Recovery* dalam menangani keluhan nasabah, khususnya dalam memberikan respons yang cepat, penjelasan yang mudah dipahami, serta memastikan setiap keluhan ditindaklanjuti sampai selesai. Evaluasi terhadap proses penanganan keluhan juga dapat dilakukan secara berkala agar kualitas pelayanan kepada nasabah semakin baik.
2. Bagi *Customer Service* dan karyawan yang menangani keluhan nasabah, diharapkan dapat terus mempertahankan sikap empati, kesabaran, dan komunikasi yang baik dalam menghadapi nasabah yang sedang menyampaikan keluhan. Petugas juga diharapkan dapat memberikan informasi secara jelas dan memastikan nasabah memperoleh kepastian mengenai proses penyelesaian keluhannya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai *Service Recovery* dengan cakupan yang lebih luas dan menggunakan objek penelitian pada Bank Muamalat, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih beragam mengenai penerapan *Service Recovery* dalam penanganan keluhan nasabah. Peneliti selanjutnya dapat mengangkat judul **"Penerapan *Service Recovery* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat"**.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

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." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 9, no. 1 (2023): 780–787.

https://jurnal.stieaas.ac.id/index.php/jei/article/view/8309?utm

Asari, Anang, Misbahul Munir, dan Khamdan Rifa'i. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi." *Indonesian Journal of Islamic Economics & Finance* 1, no. 1 (2022): 26–37. https://doi.org/10.35719/ijief.v6i1.956?utm_source

Creswell, John W., dan J. David Creswell. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 6th ed. California: Sage Publications, 2023.SAGE – Research Design 6th Edition

Dusturiyah, Nida, Jihan Nafisha, Diana Ayu Wulandari, dan Siti Masrohatin. "Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Nasabah Di Bank Muamalat KC Jember." *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat* 4, no. 2 (2026): 124–131.

https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/6689694?utm_source

Fasa, Muhammad Iqbal, Ersi Sisdianto, Ridwansyah, Is Susanto, dan Northa Idaman. "*Islamic Bank Complaint Handling*: Upaya Mewujudkan Peningkatan *Bank Service Quality* dan *Customer Recovery System*." *Jurnal Ilmiah Edunomika* 8, no. 4 (2024).

https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie/article/view/15435

Fajri Ramadhantika, Ghiana. *Analisis Service Recovery terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus di Bank BTN Syariah Bandung).* Skripsi. Universitas Widyatama, Bandung, 2023.Repository Universitas Widyatama

Faikoh, Faikoh, dan Siti Masrohatin. "Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Prima Yang Diterapkan Oleh Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen." *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen* 4, no. 1 (2026): 135–158. https://doi.org/10.61930/ekoman.v4i1.475

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Himmah, Shofi 'Aliyatul. "Pengaruh *Service Recovery* terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank BRI Cabang Malang)." *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)* 4, no. 2 (2019). Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)

Hidayatullah, M. F., Bambang Irawan, Sudaryanto, dan Ahmad Roziq. "Formulation of Sharia Marketing Strategy in Bank Syariah Indonesia." *Quality – Access to Success* 24, no. 196 (2023): 280–284. https://doi.org/10.47750/QAS/24.196.34?utm_source

Ilyas, Arifai, Muhammad Subhan Iswahyudi, Ervina Waty, Agam Munawar, Nadia Dwi Irmadiana, Dani Dagustani, Muhammad Donal Mon, Siti Mardiana, Didi Iskandar Aulia, dan Achmad Barlian. *Buku Ajar Manajemen Strategis*. Jambi: PT Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2021.

Khoiri, dan Adityawarman. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang." *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business* 1, no. 1 (2021): 15–27.

https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/article/view/11868

Latifah, Novi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah." *El-Ecosy: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam* 4, no. 1 (2024): 84–94. https://doi.org/10.35194/eeki.v4i1.4191. DOI dan rincian publikasinya tersedia pada laman jurnal. https://jurnal.unsur.ac.id/index.php/elecosy/article/view/4191

Masuch, Kristin, Maike Greve, and Simon T. N. Trang. "What to Do After a Data Breach? Examining Apology and Compensation as Response Strategies for Health Service Providers." *Electronic Markets* 31, no. 4 (2021): 829–848.

https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-021-00490-3

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Edisi ke-4. Thousand Oaks: SAGE Publications, 2019.

Muthalib, Dzulfikri Azis, Abd Azis Muthalib, Muh. Irfandy Azis, dan Muh. Israwan Azis. "Pengaruh *Service Recovery* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT Bank Sultra Cabang Utama Kendari." *AT-TARIIZ: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, no. 4 (2023).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KHAS JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

https://ejournal.iaimbima.ac.id/index.php/at-tariiz

Otoritas Jasa Keuangan. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023. https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/POJK-Nomor-22-Tahun-2023-tentang-Pelindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Keuangan.aspx

Otoritas Jasa Keuangan. *Statistik Perbankan Syariah 2024*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2024.

https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah

Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. Jember: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2023.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Annual Report 2024*. Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk., 2025.

https://www.bankmuamalat.co.id/hubungan-investor/laporan-tahunan

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Laporan Keberlanjutan (Sustainability Report) 2024*. Jakarta: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk., 2025.

https://www.bankmuamalat.co.id/hubungan-investor/laporan-keberlanjutan

Pratama, Ridho, dan Ahmad Amin Dalimunte. "Mekanisme *Handling Complaint* pada Unit *Customer Service* pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 2, no. 2 (2022). https://jurnalmahasiswa.umsu.ac.id/index.php/jimpa

Pratama, dan Dalimunte. "Mekanisme Handling Complaint Pada Unit Customer Service Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah* 2, no. 2 (2022): 239–246.

https://jim.stebisigm.ac.id/index.php/jimpa/article/view/73?utm_source

Purwanto, Nafa Latif Vani, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, dan Nurul Setianingrum. "Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 1, no. 3 (2024): 615–617. https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/article/view/820?utm_source

Rahmadani, Suci. "Kajian Teori Strategi Pemasaran." Dalam I Made Darsana (Ed.), *Strategi Pemasaran*. Bandung: Pascal Books, 2023. https://pascalbooks.com

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Rasyid, Ahmad, Steven, Malinda Sari Sembiring, Nur Syamsiyah, Acai Sudirman, Sri Sarjana, Karen Alfa Pantoan, Ikhsan S. Abd. Razak, Hariandy Hasbi, Abd. Karman, Ade Supriatna, Yullya Ramadonna, dan Misra Yeni R. *Manajemen Strategik*. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022.

Saprudin, Endri, dan Hasan Al-Banna. "The Effect of *Service Quality*, *Personal Selling*, and *Complaint Handling* on Customer Retention of Sharia Bank Customers with Customer Satisfaction as Intervening Variable." *Bulletin of Islamic Economics* 1, no. 2 (2022). https://journal.uiad.ac.id/index.php/bie

Stephanie, Carla Elisabeth, Rita Komaladewi, dan M. Aqshel Revinzky. "Pengaruh *Service Recovery* terhadap Loyalitas Konsumen Gojek." *VALID: Jurnal Ilmiah* 17, no. 2 (2020): 158–167.

https://journal.stieamm.ac.id/index.php/valid

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi ke-3. Bandung: Alfabeta, 2023.

Sulasih, Anggita Isty Intansari, dan Weni Novandari. "Strategi Bank Syariah Indonesia Mempertahankan Nasabah melalui *Handling Complaint* di BSI KCP Purwokerto." *Miftah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (2024). https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/miftah

Suryadi, Djaka. "*Service Quality in Case: Kegagalan Layanan (Service Failure) Perbankan Syariah dan Strategi Pemulihan Layanan (Service Recovery).*" *Jurnal Asy-Syukriyyah* 21, no. 1 (2020): 19–38.

https://jurnal.asy-syukriyyah.ac.id

Syifa Khoirunnisa dan Amirudin. "Pengaruh *Customer Experience* dan *Complaint Handling* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui Kepuasan sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Manajemen Dakwah* 12, no. 2 (2024).

https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/jmd

Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Edisi 5. Yogyakarta: Andi, 2019.

Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Jember: UIN KHAS Jember, 2023.

Wafi, Moh Hasan Abdul, dan Siti Masrohatin. "Sistem Pelayanan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di KSPPS, BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung Jember." *PEDAMAS (Pengabdian Kepada Masyarakat)* 1, no. 4 (2023): 861–866.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

https://pekatpkm.my.id/index.php/JP/article/view/139?utm_source

Yulindasari, Choiriyah, dan Fadilla. "Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat." *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi* 1, no. 2 (2022): 135–144.

https://ejournal.lapad.id/index.php/jebmak/article/view/11

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

MATRIK PENELITIAN

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
Service Recovery dalam Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	1. *Service Recovery* 2. Keluhan Nasabah 3. Hasil Penerapan *Service Recovery*	1. *Service Recovery* 1. *Apology* (permintaan maaf) 2. Explanation (penjelasan) 3. Speed of response (kecepatan respons) 4. Problem solving (penyelesaian masalah) 5. Follow-up (tindak lanjut) Compensation (kompensasi) 2. Keluhan Nasabah 1. Keluhan terkait pelayanan 2. Keluhan terkait produk 3. Keluhan terkait sistem dan teknologi 4. Keluhan terkait administras 3. Hasil Penerapan *Service Recovery* 1. Memulihkan	1. Data Primer Informan: 1. Pihak Bank *(Branch Manager, Branch Service Manager, Customer Service)* 2. Nasabah 2. Data Sekunder: 1. Buku 2. Jurnal	1. Pendekatan Penelitian Menggunakan Pendekatan Kualitatif 2. Jenis Penelitian Menggunakan Menggunakan Penelitian Lapangan 3. Lokasi penelitian dilaksanakan di Bank Mumalat Kantor Cabang Jember 4. Teknik Pengumpulan Data: 1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi 4. Analisis Data: 1. Reduksi Data 2. Penyajian Data 5. Penarikan Kesimpulan dan Verivikasi 6. Keabsahan Data: 1. Triangulasi Sumber	1. Jenis-jenis keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember 2. *Service Recovery* yang diterapkan pada Bank Muamalat Kantor Cabang jember 3. Hasil Penerapan *Service Recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

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

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Indikator Penelitian	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
		kepuasan nasabah 2. Meningkatkan kepercayaan nasabah 3. Mepertahankan loyalitas nasabah 4. Menjaga citra positif perusahaan		2. Triangulasi Teknik	

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

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Salsabilah Aurani Faradilah
NIM	: 232105010027
Prodi/Jurusan	: Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi	: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 07 Oktober 2026
Saya yang menyatakan



SALSABILAH AURANI FARADILAH
NIM. 232105010027

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PEDOMAN WAWANCARA

1. **Apa saja jenis keluhan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?**
    a) Keluhan apa saja yang paling sering disampaikan oleh nasabah kepada pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?
    b) Apa saja keluhan nasabah yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank?
    c) Apa saja keluhan nasabah yang berkaitan dengan transaksi, seperti transaksi gagal atau rekening terdebet?
    d) Apa saja keluhan nasabah yang berkaitan dengan sistem dan teknologi, seperti mobile banking, lupa PIN, atau gangguan jaringan?
    e) Apa saja keluhan nasabah yang berkaitan dengan fasilitas ATM, seperti ATM tertelan atau ATM tidak dapat digunakan?
    f) Bagaimana pihak bank mengidentifikasi dan menangani keluhan berdasarkan jenis permasalahan yang disampaikan nasabah?
2. **Bagaimana *service recovery* yang diterapkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam menangani keluhan nasabah?**
    a) Bagaimana cara pihak bank memberikan apology (permintaan maaf) ketika nasabah menyampaikan keluhan?
    b) Bagaimana pihak bank memberikan explanation (penjelasan) kepada nasabah mengenai permasalahan yang terjadi?
    c) Bagaimana speed of response (kecepatan respons) yang diberikan pihak bank ketika menerima keluhan nasabah?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

d) Bagaimana pihak bank melakukan problem solving (penyelesaian masalah) terhadap keluhan yang disampaikan nasabah?

e) Bagaimana pihak bank melakukan follow-up (tindak lanjut) setelah memberikan penyelesaian terhadap keluhan nasabah?

f) Dalam kondisi seperti apa pihak bank memberikan compensation (kompensasi) kepada nasabah?

3. Bagaimana hasil penerapan *service recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?

a) Bagaimana kondisi nasabah setelah keluhan yang disampaikan mendapatkan penanganan dari pihak bank?

b) Apakah pemberian penjelasan mengenai permasalahan membuat nasabah merasa lebih tenang dan memperoleh kepastian?

c) Bagaimana tanggapan nasabah terhadap solusi yang diberikan oleh pihak bank dalam menyelesaikan keluhan?

d) Apakah tindak lanjut yang dilakukan pihak bank membuat nasabah merasa diperhatikan sampai permasalahan selesai?

e) Bagaimana perasaan nasabah setelah mendapatkan pelayanan dan penyelesaian atas keluhan yang disampaikan?

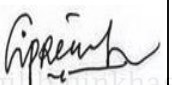
f) Menurut pihak bank/nasabah, bagaimana penerapan *service recovery* dapat membantu menjaga kepuasan nasabah setelah terjadi permasalahan pelayanan?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

JURNAL PENELITIAN

Judul Penelitian : *Service Recovery* dalam Penangana Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Lokasi Penelitian : Jalan PB Sudirman Nomor 35, Kelurahan Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68112.

No	Hari/Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Senin, 31 Agustus 2026	Menyerahkan surat keterangan izin penelitian.	
2.	Rabu, 16 September 2026	Wawancara dengan saudari Hana Wulan Agusta selaku *Customer Service* Bank Muamalat Kantor Cabanag Jember mengenai jenis keluhan yang sering disampaikan nasabah dan cara *Customer Service* dalam menangani keluhan tersebut.	
3.	Rabu, 16 September 2026	Wawancara dengan saudari Onica Arliyan selaku *Customer Service* Bank Muamalat Kantor Cabang Jember mengenai proses penanganan keluhan nasabah, mulai dari penerimaan keluhan hingga penyelesaian.	
4.	Rabu, 16 September 2026	Wawancara dengan Ibu Palupi selaku *Branch Service Manager* Bank Muamalat Kantor Cabang Jember mengenai jenis keluhan nasabah serta penerapan *service recovery* dalam penanganan keluhan nasabah.	
5.	Jum'at, 18 September 2026	Wawancara dengan Bapak Adi Tri Wibowo selaku *Branch Manager* Bank Muamalat Kantor Cabang Jember mengenai jenis keluhan nasabah, kebijakan penanganan keluhan, penerapan *service recovery* dalam menjaga kepuasan nasabah.	
6.	Jum'at, 18 September 2026	Wawancara dengan Bapak Dian selaku nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember mengenai pengalaman menyampaikan keluhan, respons pihak bank, solusi yang diberikan.	
7.	Jum'at, 18 September 2026	Wawancara dengan Ibu April selaku nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember mengenai pengalaman menyampaikan keluhan, respons pihak bank dalam menangani keluhan, solusi yang diberikan, serta kepuasan setelah	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

		keluhan ditangani.	
8.	Jum'at, 18 September 2026	Penelitian selesai dan meminta surat keterangan selesai penelitian.	

Jember, 18 September 2026

Branch Manager Bank Muamalat KC Jember



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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DOKUMENTASI



Bank Muamalat Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Saudari Hana Wulan Agusta *(Customer Service)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Saudari Onica Arliyan *(Customer Service)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ



Wawancara dengan Ibu Palupi *(Branch Operasional Service Manager)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

digilib.uinkh

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Adi Tri Wibowo *(Branch Manager)* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Bapak Dian (Nasabah) di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu April (Nasabah) di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Ibu Dewi (Nasabah) di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Esti (Nasabah) di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember



Wawancara dengan Asmi (Nasabah) di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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: https://febi.uinkhas.ac.id/

Nomor : 3147 / Un.22/D.5.WD.1/KM.05.00/08/2026 31 Agustus 2026
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Bank Muamalat KC Jember
Jl. PB Sudirman No.35, Pagah, Jemberlor,
Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur, 68112

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

Nama	:	Salsabilah Aurani Faradilah
NIM	:	232105010027
Semester	:	VII (Tujuh)
Jurusan	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	:	Perbankan Syariah
No WA Aktif	:	085185640786

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "**Strategi *Service Recovery* dalam Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember**" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

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

Nurul Widyawati Islami Rahayu

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

Bank Muamalat

بسم الله الرحمن الرحيم

NO:301/B/KC JEMBER-SRT/IX/2026

Jember, 7 Oktober 2026 M
26 Rabiul Akhir 1448 H

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
di
tempat
Perihal: Keterangan Selesai Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah S.W.T. senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Terkait dengan permohonan penelitian mahasiswa yang diajukan oleh:

Nama	: Salsabilah Aurani Faradilah
NIM	: 232105010027
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Pelaksanaan Penelitian	: 31 Agustus 2026 – 7 Oktober 2026

Maka dengan ini kami menginformasikan bahwa ybs telah selesai melaksanakan kegiatan penelitian di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian Saudara kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

PT BANK MUAMALAT INDONESIA,Tbk
KC JEMBER

Bank Muamalat

Adi Tri Wibowo
Branch Manager

PT Bank Muamalat Indonesia TBK.
Kantor Cabang Jember
Jl. PB Sudirman No. 35
Jember – Indonesia
T +62(331)410433,410434
F +62(331)410432
E info@muamalatbank.com
www.muamalatbank.com

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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	:	Salsabilah Aurani Faradilah
NIM	:	232105010027
	:	Perbankan Syariah
Judul	:	*Service Recovery* dalam Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

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, 6 Oktober 2026
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hersa Farida Qoriani, S. Kom., M.E.I.,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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
Nomor :3576/Un.22/D.5.KP.2/KM.05.00/09/2026

Yang bertandatangan di bawah ini Koordinator program Studi Perbankan Syariah, menerangkan bahwa :

Nama : Salsabilah Aurani Faradilah
NIM : 232105010027
Semester : VII (Tujuh)

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

Jember, 5 Oktober 2026

A.n. Dekan
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah

ANA PRATIWI, SE., Ak., MSA.
NIP.198809232019032003

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

PERNYATAAN SITASI KARYA DOSEN

Dengan ini, peneliti yang beridentitas

Nama : Salsabilah Aurani Faradilah

NIM : 232105010027

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul : *Service Recovery* dalam Penaganan Keluhan Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Telah melakukan sitasi/menyandur karya Dosen di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember sebanyak 5 (lima) karya yang terdiri atas:

No	Nama Dosen	Judul Karya	Referensi	Dikutip Hal
1.	Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I.	*Formulation of Sharia Marketing Strategy in* Bank Syariah Indonesia	M.F Hidayatullah, Bambang Irawan, Sudaryanto, dan Ahmad Roziq, "*Formulation of Sharia Marketing Strategy in* Bank Syariah Indonesia" *Quality – Access to Success*, Vol. 24, No. 196 (2023): 282–283. https://doi.org/10.47750/QAS/24.196.34	2
2.	Prof. Dr. Khamdan Rifa'i SE., M.Si., CHRA.	*Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah dan Citra*	Anang Asari, Misbahul Munir, Khamdan Rifa'i, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glemnore Kabupaten	110, 122

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

		Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glemnore Kabupaten Banyuwangi	Banyuwangi". Indonesian *Journal of Islamic Economics & Finance,* Vol. 2, No. 4 (2022), 26-37. https://doi.org/10.35719/ijief.v6i1.956?utm_	
3.	Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.	*Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah*	Nafa Latif Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, dan Nurul SetiaNingrum, "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital,* Vol. 01, No. 03 (2024), 615-617. https://jurnal.ittc.web.id/index.php/jebd/index?utm_	112
4.	Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.	*Sistem Pelayanan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*	Moh Hasan Abdul Wafi dan Siti Masrohatin, "Sistem Pelayanan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di KSPPS, BMT NU Jawa Timur Cabang Ajung Jember." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat,* Vol. 01, No. 04 (2023), 84-95. https://pekatpkm.my.id/index.php/JP/article/view/139?utm	110, 118
5.	Dr. Siti Masrohatin,	*Upaya Peningkatan*	Faikoh, Faikoh, dan Siti Masrohatin. "Upaya	122

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

	S.E., M.M.	*Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Prima Yang Diterapkan Oleh Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen*	Peningkatan Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Prima Yang Diterapkan Oleh Bank Mandiri Taspen KCP Jember Taspen." *EKOMAN: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen* 4, no. 1 (2026): 135–158. https://doi.org/10.61930/ekoman.v4i1.475	

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

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

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: https://febi.uinkhas.ac.id/

SURAT KETERANGAN

Kami selaku pembimbing skripsi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama	:	Salsabilah Aurani Faradilah
NIM	:	232105010027
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)	X	
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, 06 Oktober 2026
Pembimbing

Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I.,M.S.I
NIP.197608222008011015

digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id

BIODATA PENULIS



A. Data Diri :

Nama	:	Salsabilah Aurani Faradilah
Tempat, Tanggal lahir	:	Mojokerto, 20 Mei 2005
NIM	:	232105010027
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Alamat	:	Dusun Sedati Desa Kumitir RT 001/RW 003 Kecamatan Jatirejo Kabupaten Mojokerto
No Telp	:	085185640786
Email	:	salsabilahaurani@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan :

1. TK Dharma Wanita Kumitir : 2010 - 2011
2. SD N Kumitir 1 : 2011 - 2017
3. SMP N 1 Jatirejo : 2017 - 2020
4. MAN 2 Mojokerto : 2020 - 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id digilib.uinkhas.ac.id