

**ANALISIS *SERVICE RECOVERY* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA
BANK SYARIAH DI KOTA KUNINGAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh:

Suci Iqlima
NIM. 2282110019

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2026 M/1447 H

**ANALISIS *SERVICE RECOVERY* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA
BANK SYARIAH DI KOTA KUNINGAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Oleh:

Suci Iqlima
NIM. 2282110019

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

2026 M/1447 H

ABSTRAK

Suci Iqlima (NIM: 2282110019). “Analisis *Service Recovery* Oleh *Customer Service* Pada Bank Syariah di Kota Kuningan”

Perkembangan layanan perbankan syariah yang semakin pesat diiringi dengan meningkatnya penggunaan layanan digital perbankan, sehingga keluhan nasabah terkait transaksi gagal, mobile banking, ATM, dan gangguan sistem juga semakin sering terjadi. Dalam kondisi tersebut, *customer service* memiliki peran penting dalam melakukan *service recovery* guna memulihkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme *service recovery* oleh *customer service*, kendala yang dihadapi dalam penanganan keluhan, serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah di Kota Kuningan. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas 1 supervisor, 3 customer service, dan 15 nasabah dari Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Muamalat, dan Bank Syariah Nasional (BSN). Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme *service recovery* dilakukan melalui tahap menerima keluhan, mengidentifikasi masalah, memberikan solusi, dan melakukan tindak lanjut sesuai SOP masing-masing bank. Kendala yang dihadapi *customer service* meliputi gangguan sistem, keterbatasan kewenangan, antrean layanan, perbedaan karakter nasabah, serta rendahnya pemahaman nasabah terhadap layanan digital. *Service recovery* yang dilakukan secara cepat, jelas, ramah, dan transparan memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah sehingga sebagian besar nasabah tetap menggunakan layanan bank syariah.

Kata Kunci: *Service Recovery, Customer Service, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah.*

ABSTRACT

Suci Iqlima (Number of Students: 2282110019). *"Analysis of Service Recovery by Customer Service at Sharia Banks in Kuningan City"*

The rapid development of Islamic banking services is accompanied by the increasing use of digital banking services, resulting in increasingly frequent customer complaints related to failed transactions, mobile banking, ATMs, and system disruptions. In this context, customer service plays a crucial role in service recovery to restore customer satisfaction and trust. This study aims to analyze the service recovery mechanisms implemented by customer service, the challenges encountered in handling complaints, and their impact on customer satisfaction at Islamic banks in Kuningan City. The method used was qualitative research with a descriptive approach. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of one supervisor, three customer service representatives, and 15 customers from Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Muamalat, and Bank Syariah Nasional (BSN). Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results indicate that the service recovery mechanism involves receiving complaints, identifying problems, providing solutions, and following up according to each bank's standard operating procedures (SOP). Challenges faced by customer service include system disruptions, limited authority, long service queues, differences in customer characteristics, and a lack of understanding of digital services. Fast, clear, friendly, and transparent service recovery positively impacts customer satisfaction and trust, resulting in a majority of customers continuing to use Islamic banking services.

Keywords: *Service Recovery, Customer Service, Customer Satisfaction, Islamic Banking.*

ملخص

سوتشي إقليميا (عدد الطلاب: ٢٢٨٢١١٠٠١٩). "تحليل معالجة شكاوى العملاء من قبل خدمة العملاء في البنوك الإسلامية بمدينة كونيغان"

ينزامن التطور السريع للخدمات المصرفية الإسلامية مع تزايد استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، مما أدى إلى تزايد شكاوى العملاء المتعلقة بفشل المعاملات، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، وأعطال الأنظمة. في هذا السياق، تلعب خدمة العملاء دوراً محورياً في استعادة رضا العملاء وثقتهم. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل آليات استعادة رضا العملاء التي تطبقها خدمة العملاء، والتحديات التي تواجهها في معالجة الشكاوى، وتأثيرها على رضا العملاء في البنوك الإسلامية بمدينة كونيغان. استخدمت الدراسة المنهج النوعي الوصفي. وشملت تقنيات جمع البيانات المقابلات والملاحظة والتوثيق. تكونت عينة البحث من مشرف واحد، وثلاثة ممثلين لخدمة العملاء، و15 عميلاً من بنك الشريعة الإندونيسي (BSI)، وبنك المعاملات، وبنك الشريعة الوطني (BSN). وتم تحليل البيانات من خلال اختزالها وعرضها واستخلاص النتائج. تشير النتائج إلى أن آلية استعادة رضا العملاء تتضمن استقبال الشكاوى، وتحديد المشكلات، وتقديم الحلول، والمتابعة وفقاً لإجراءات التشغيل القياسية لكل بنك. تشمل التحديات التي تواجه خدمة العملاء أعطال الأنظمة، ومحدودية الصلاحيات، وطول قوائم الانتظار، واختلاف خصائص العملاء، وقلة فهم الخدمات الرقمية. يُسهم تقديم خدمة سريعة وواضحة وودودة وشفافة في تعزيز رضا العملاء وثقتهم، مما يؤدي إلى استمرار غالبية العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: استعادة الخدمة، خدمة العملاء، رضا العملاء، الخدمات المصرفية الإسلامية.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul, “*Analisis Service Recovery Oleh Customer Service Pada Bank Syariah di Kota Kuningan*”, oleh Suci Iqlima dengan NIM 2282110019, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Selasa tanggal 28 April 2026.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang



Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M

NIP. 197309302007102001

Penguji I

Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 197305262005011004

Penguji II

Abdul Ghoni, M.A

NIP. 19841012 2019031008

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS *SERVICE RECOVERY* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK SYARIAH DI KOTA KUNINGAN

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

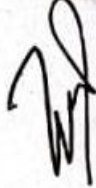
Oleh :

SUCI IQLIMA

NIM. 2282110019

Menyetujui,

Pembimbing I



Pembimbing II



Hj. Nining Wahyuningsih, S.E.,M.M

NIP. 197309302007102001

Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI, MSI.

NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartovo, M.SI

NIP.198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan perbaikan terhadap penulisan skripsi saudara **Suci Iqlima, NIM. 2282110019** dengan judul **"Analisis Service Recovery Oleh Customer Service Pada Bank Syariah di Kota Kuningan"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyetujui,

Pembimbing I



Pembimbing II



Hj. Nining Wahyuningsih, S.E.M.M

NIP. 197309302007102001

Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI, MSI.

NIP. 198009122006041001

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.SI

NIP.198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Suci Iqlima

NIM : 2282110019

Tempat, Tanggal lahir : Kuningan, 03 April 2004

Alamat : Dusun Wage Rt 019/Rw 007 Desa Sampora Kec.
Cilimus Kab. Kuningan

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul ***“Analisis Service Recovery Oleh Customer Service Pada Bank Syariah di Kota Kuningan”***, ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Cirebon, 13 April 2026

Saya yang menyatakan

UINS



Suci Iqlima

NIM. 2282110019

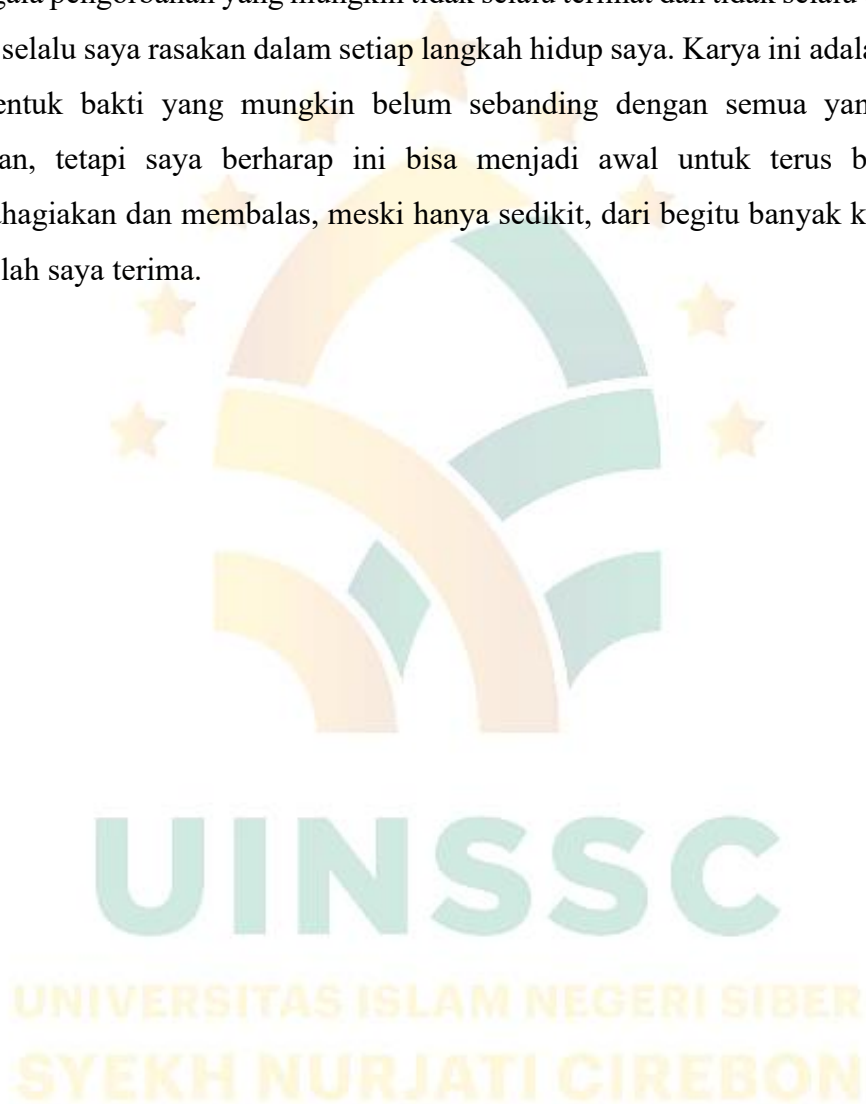
KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan ucapan rasa syukur panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan segenap hati dan ketulusan serta rasa syukur, dan bahagia telah sampai pada titik ini, tentunya bukan suatu hal yang mudah, tetapi dengan niat, dukungan dan juga doa dari orang-orang baik di sekitar saya, pada akhirnya tugas akhir saya terselesaikan dengan baik.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua tercinta, Bapa dan Mamah sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tak terhingga. Teruntuk panutan dan cinta pertamaku Bapa A yang selalu tampak cuek dan gengsi, namun sesungguhnya beliau adalah orang yang paling perhatian pada putri bungsunya. Terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja keras yang engkau tukarkan menjadi sebuah nafkah demi anak mu bisa sampai ke tahap ini, demi anak mu bisa mengenyam pendidikan sampai ke tingkat ini. Kepada bidadari surga ku Mamah AR, beliau bukan hanya seorang ibu, tetapi juga sahabat, guru dan cahaya dalam setiap langkahku. Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu dan do'a-do'a hebat yang tak pernah putus. Tanpamu, anak perempuan ini bukanlah siapa-siapa. Sejak awal perjalanan hingga sampai pada tahap ini, bapa dan mamah selalu menjadi alasan terbesar bagi saya untuk terus berusaha dan tidak mudah menyerah. Dalam setiap proses yang saya jalani, nasihat dan teladan dari bapa dan mamah menjadi pengingat untuk tetap bersabar, jujur, dan bertanggung jawab. Kalian mengajarkan arti kerja keras dan ketekunan, bukan hanya melalui kata-kata, tetapi melalui sikap dan perjuangan yang nyata. Ketika rasa lelah dan ragu muncul, kepercayaan serta perhatian mamah dan bapa menjadi sumber kekuatan yang membuat saya kembali melangkah.

Karya ini mungkin belum sepenuhnya sempurna, namun di dalam setiap bagiannya tersimpan proses panjang yang penuh dengan jatuh dan bangkit, keraguan yang perlahan berubah menjadi keyakinan, serta usaha yang terus diperjuangkan di tengah berbagai keterbatasan. Di dalamnya ada harapan untuk

terus tumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih sabar, dan lebih mampu menghargai setiap langkah kecil dalam perjalanan hidup. Semoga apa yang saya capai hari ini, meskipun sederhana, dapat menjadi kebanggaan bagi Bapa dan Mamah, bukan hanya dari hasil akhirnya, tetapi dari setiap proses yang saya lalui dengan doa, dukungan, dan cinta yang tidak pernah putus dari kalian. Terima kasih atas segala pengorbanan yang mungkin tidak selalu terlihat dan tidak selalu terucap, namun selalu saya rasakan dalam setiap langkah hidup saya. Karya ini adalah salah satu bentuk bakti yang mungkin belum sebanding dengan semua yang telah diberikan, tetapi saya berharap ini bisa menjadi awal untuk terus berusaha membahagiakan dan membalas, meski hanya sedikit, dari begitu banyak kebaikan yang telah saya terima.



MOTTO HIDUP

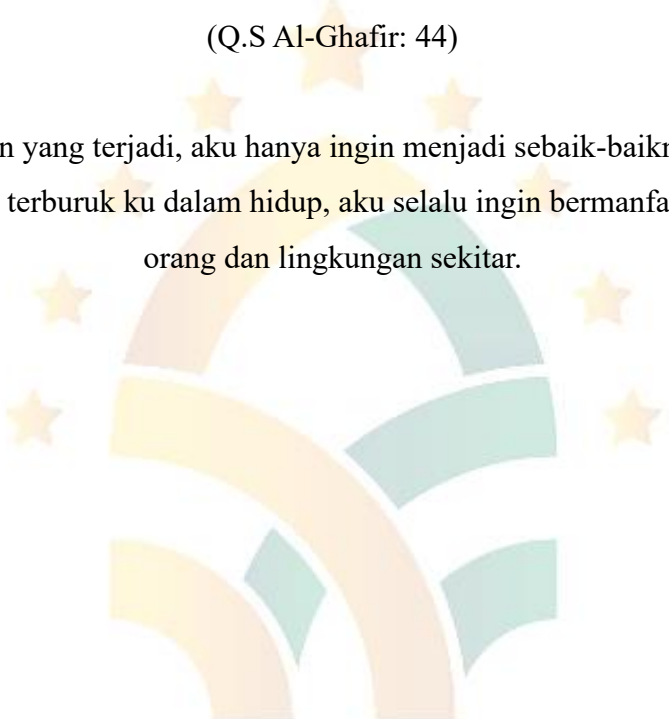
“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah: 286)

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”

(Q.S Al-Ghafir: 44)

Untuk apapun yang terjadi, aku hanya ingin menjadi sebaik-baiknya manusia.
Bahkan di titik terburuk ku dalam hidup, aku selalu ingin bermanfaat bagi banyak orang dan lingkungan sekitar.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis skripsi ini bernama Suci Iqlima, lahir di Kuningan pada 03 April 2004. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara, putri dari Bapak Arham dan Ibu Aan R. Saat ini, penulis beralamat di Dusun Wage, RT 019/RW 007, Desa Sampora, Kecamatan Cilimus, Kabupaten Kuningan.

Riwayat Pendidikan yang pernah penulis tempuh, sebagai berikut:

1. TK Sampora (2009-2010)
2. SDN 1 Sampora (2010-2016)
3. MTs KHAS Kempek Cirebon (2016-2019)
4. MA Miftahuttholibin (2019-2022)

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah dan mengambil judul skripsi yaitu **“Analisis *Service Recovery* Oleh *Customer Service* Pada Bank Syariah di Kota Kuningan”** dibawah bimbingan Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, S.E,M.M dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI, MSI.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN LITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Śa	Ś	Es (dengan tidak jelas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De

9	ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (Dengan titik diatas)
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14	ص	Ṣad	Ṣ	Es (Dengan titik di bawah)
15	ض	Ḍad	Ḍ	De (Dengan titik di bawah)
16	ط	Ṭa	Ṭ	Te (Dengan titik di bawah)
17	ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (Dengan titik di bawah)
18	ع	‘ain	‘	Koma terbalik (diatas)
19	غ	Gain	G	Ge
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki

22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Wau	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	ء,,	Apostrof
29	ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

1. Vokal Tunggal

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
1	(َ) َ	Fathah	A	A
2	(ِ) ِ	Kasrah	I	I
3	(ُ) ُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Lambang yang diunakan untuk vokal rangkap adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
1	ي ° . ' ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

2	وْ..	Fathah dan Wau	Au	A dan U
3	يْ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

3. Vokal Panjang

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	أْ..	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	A dan garis diatas
2	يْ..	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis diatas
3	وْ..	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis diatas

4. Ta'marbutoh

Ta'marbutoh ini diatur dalam tiga kategori:

- Huruf *ta'marbutoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: مَحْكَمٌ menjadi *mahkamah*.
- Jika Huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata sifat (*na'at*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: مَدِينَةٌ مُنَوَّارَةٌ menjadi *almadinah al-munawwarah*.
- Jika huruf *Ta'marbutoh* diikuti oleh kata benda (*isim*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /t/ misalnya: رَاوِدَةُ أَتْفَالٍ menjadi *raudat al-atfa*.

5. Huruf Ganda (*Syaddah* atau *tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan tanda (ـّ), dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (konsonan ganda). Contoh: نَزَّالٌ menjadi *nazzala*.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Penanganan Keluhan Nasabah Oleh Customer Service Pada Bank Syariah di Kota Kuningan”. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang sastra 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon. Penulis bisa menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua Orang Tua tercinta dan tersayang yang telah memberi segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis sampaikan terimakasih sebesar-sebaenya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M. Si., selaku dosen pembimbing akademik
6. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM., selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran membimbing, memberikan arahan, serta masukan yang sangat berharga, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI, MSI., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan perhatian, arahan dan bimbingannya dengan penuh kesabaran dan ketulusan selama saya menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh dosen dan Staff Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah membagikan ilmu dan memberikan berbagai nasihat kepada saya selama masa studi di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
9. Untuk pegawai dan nasabah Bank Syariah di Kota Kuningan yang telah memberikan izin dan meluangkan waktunya dalam membantu serta menjawab seluruh proses wawancara penelitian.
10. Kedua orang tua tercinta, Bapa A dan Mamah AR, orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Terima kasih atas segala ketulusan dan dukungan tanpa akhir serta doa-doa yang tak pernah henti dipanjatkan dalam diam. Besar harapan saya semoga bapa dan mamah senantiasa diberikan kesehatan, umur panjang dan dapat menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan saya raih di masa yang akan datang.
11. Kepada Buya (K.H Mansyur Abbas) dan Umi Hj. Lilis Faizah (almh). Terima kasih atas segala ilmu, nasihat, serta keteladanan yang telah diberikan, yang menjadi bekal berharga dalam perjalanan hidup saya. Semoga segala kebaikan dan ajaran yang telah ditanamkan menjadi amal jariyah yang terus mengalir dan selalu hidup dalam setiap langkah yang saya jalani.
12. Kakak-kakak tercinta, Fikri Khofifah, S.E., beserta suami Ari Febriansyah, serta Fuji Kurniawan beserta istri Iis Ratnasari, S.Pd. Terima kasih atas segala dukungan, baik moril maupun materil, doa, bantuan, serta semangat yang selalu diberikan dengan tulus. Kehadiran kalian menjadi salah satu sumber kekuatan bagi saya dalam menjalani setiap proses hingga sampai pada tahap ini. Terima kasih juga kepada keponakan tersayang, Anindita Kesya Azahra dan Amanda Queensha Humaira, yang selalu menjadi penyemangat dan penghibur di tengah perjalanan saya menyelesaikan

pendidikan ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan dibalas dengan kebahagiaan, kesehatan, dan keberkahan, serta semoga kalian semua senantiasa tumbuh dan berjalan dalam kebaikan di setiap langkah kehidupan.

13. Teruntuk Rathu Nur-Annisa, sahabat yang kebersamaian selama proses penulisan tugas akhir ini. Terima kasih atas setiap waktu yang diluangkan, memberikan dukungan, motivasi, semangat, doa dan menjadi pendengar yang baik. Terima Kasih sudah menjadi partner bertumbuh di segala kondisi, sudah saling menguatkan tanpa harus selalu banyak kata, saling memahami tanpa harus selalu dijelaskan, dan tetap bertahan di saat keadaan tidak selalu mudah. Semoga semua yang kita perjuangkan bersama tidak hanya berakhir pada kata “selesai”, tetapi juga menjadi kenangan yang akan selalu kita ingat bahwa kita pernah berjuang sejauh ini, bersama.
14. Sahabat tersayangku sedari kecil, Amalia Khoerunnisa, Sinta Amelia Wardian, dan Tesha Rismayanti. Terima kasih telah menjadi sahabat sekaligus keluarga bagi penulis yang selalu menemani serta menyaksikan segala perjuangan penulis dalam hal apapun. Terima kasih untuk segala semangat, doa dan dukungan yang selalu kalian berikan dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Sahabat seperjuangan sejak awal menjadi mahasiswa, Nabila Dinda Kamila, Rathu Nur-Annisa, Shalva Arila Sabrina, dan Hindiana. Terima kasih sudah berbagi kebahagiaan maupun kesedihan selama masa kuliah, untuk setiap dukungan, tawa, dan cerita yang membuat hari-hari terasa lebih berarti. Kehadiran kalian menjadikan perjalanan kuliah begitu indah dan berwarna. Semoga persahabatan ini tetap terjaga, dan saya doakan kalian selalu sehat serta sukses dalam setiap langkah kehidupan.
16. Teman-teman KKN 140 Sirnabaya, terutama Indriyani, Qori Laela Sari dan Windy Nurditasari. Terima kasih selalu memberi semangat dan mendukung banyak hal selama menyelesaikan skripsi. Terima kasih juga atas kebersamaan, cerita, dan pengalaman yang telah dilalui bersama, yang

menjadi bagian berharga dan tidak terlupakan bagi saya. Semoga kebersamaan ini tetap terjaga dan kita semua diberikan kemudahan dalam setiap langkah ke depan.

17. kepada seluruh anak didik saya, baik di Madrasah Nurul Ilmi, SIQ Genius, dan anak-anak Izzatul Islam, yang telah menjadi bagian berharga dalam perjalanan saya. Terima kasih atas kebersamaan, semangat, dan keceriaan yang selalu kalian berikan, sehingga menjadi sumber motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
18. *Last but not least*, anak perempuan bungsu dan harapan orang tua beserta keluarganya, “Suci Iqlima”, ya! untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah berjuang tanpa henti hingga sampai di titik ini. Untuk setiap lelah yang dipendam, setiap kekhawatiran yang dihadapi, namun tetap dijalani dan dilalui dengan penuh keteguhan. Terima kasih karena tetap ikhlas, tetap kuat, dan tetap bertahan meski berkali-kali hampir menyerah. Teruslah belajar dan mensyukuri setiap nikmat yang Tuhan berikan. Tetap semangat untuk melangkah dan berbahagia di mana pun berada. Semoga setiap langkah selalu diperkuat, dikelilingi oleh orang-orang baik, dan setiap mimpi perlahan dapat terwujud. Aamiin.

Atas seluruh bantuan dan kebaikan yang telah diberikan, penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih dan mendoakan semoga setiap motivasi serta dukungan yang diberikan mendapatkan balasan pahala berlipat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Cirebon, 13 April 2026

Penulis,

Suci Iqlima

NIM. 2282110019

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
ملخص.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO HIDUP.....	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
PEDOMAN LITERASI.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xvi
DAFTAR ISI.....	xx
DAFTAR GAMBAR	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
F. Literatur Review.....	8
G. Kerangka Pemikiran.....	13
H. Metode Penelitian.....	16
I. Sistematika Penulisan	21
BAB II KAJIAN TEORI	23
A. <i>Service Recovery</i>	23
1. Pengertian <i>Service Recovery</i>	23
2. Tujuan <i>Service Recovery</i>	24
3. Pentingnya <i>Service Recovery</i> dalam Perbankan	24
B. <i>Customer Service</i>	25
1. Pengertian <i>Customer Service</i>	25

2. Peran <i>Customer Service</i>	26
C. Mekanisme <i>Service Recovery</i> oleh <i>Customer Service</i>	26
D. Kendala <i>Service Recovery</i> oleh <i>Customer Service</i>	28
1. Jenis Kendala dalam Pelaksanaan <i>Service Recovery</i>	28
2. Dampak Kendala terhadap Pelayanan.....	29
E. Dampak <i>Service Recovery</i> terhadap Kepuasan Nasabah	30
BAB III PROFIL BANK SYARIAH DI KUNINGAN.....	32
B. Sejarah Bank Syariah	32
C. Profil Bank Syariah	34
D. Visi dan Misi Bank Syariah.....	36
E. Struktur Organisasi Bank Syariah	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
A. Mekanisme Penanganan <i>Service Recovery</i> oleh <i>Customer Service</i> pada Bank Syariah di Kota Kuningan	46
B. Kendala yang Dihadapi <i>Customer Service</i> dalam <i>Service Recovery</i>	53
C. Dampak <i>Service Recovery</i> terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Kota Kuningan	58
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Perkembangan Aset Perbankan Syariah Indonesia.....	1
Gambar 1.2 Laporan Tahunan Pengaduan Nasabah Bank Syariah Indonesia.....	2

