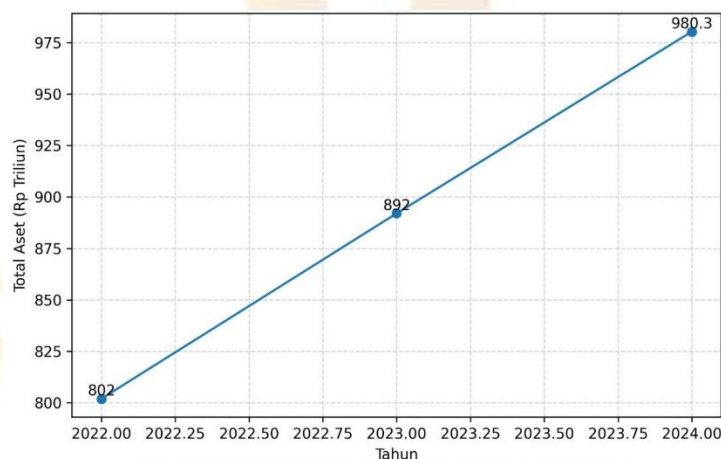


BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir, perbankan syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan yang signifikan yang ditandai dengan adanya perubahan dalam struktur serta regulasi yang semakin mendukung. Pemerintah turut berperan aktif dalam memperluas akses keuangan sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Perbankan syariah sendiri beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi islam, seperti larangan riba serta menghindari aktivitas keuangan yang tidak sesuai dengan ketentuan syariah (Tuzuhro & Rozaini, 2023).

Industri perbankan syariah di Indonesia tumbuh pesat dengan aset sebesar Rp980,3 triliun pada akhir 2024 dan pertumbuhan tahunan 9,9%, lebih tinggi dari perbankan konvensional. Pertumbuhan ini didukung oleh Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 dan konsolidasi bank syariah besar menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), yang memudahkan perluasan layanan. Selain itu, kesadaran dan potensi pasar masyarakat muslim, turut mendorong perkembangan ini (OJK, 2025).



Sumber: OJK (<https://ojk.go.id>)

Gambar 1.1
Perkembangan Aset Perbankan Syariah Indonesia

Sebagai sektor yang bergerak dalam bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah. Salah satu unsur penting dalam pelayanan tersebut adalah *service recovery* (penanganan keluhan nasabah). Keluhan nasabah merupakan bentuk ketidakpuasan yang muncul akibat adanya kesenjangan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Apabila keluhan tersebut tidak ditangani dengan baik, maka dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan serta loyalitas nasabah terhadap bank. Oleh karena itu, diperlukan suatu mekanisme penanganan keluhan yang efektif melalui *service recovery*, yaitu upaya yang dilakukan oleh penyedia jasa untuk memperbaiki kegagalan layanan serta memulihkan kepuasan nasabah (Nindya et al., 2024).

Pentingnya *service recovery* dalam industri perbankan ditunjukkan oleh tingginya jumlah pengaduan nasabah yang masih terjadi. Pada tahun 2024, Bank Syariah Indonesia (BSI) menerima total 359.280 pengaduan nasabah, yang meliputi pengaduan kejahatan eksternal (8.390), pengaduan produk (12.357), dan pengaduan proses/transaksi/fasilitas (338.533). Data spesifik mengenai total jumlah keluhan seluruh bank syariah di Indonesia tidak tersedia secara terpusat, namun data BSI yang merupakan salah satu bank syariah terbesar yang dapat dijadikan contoh (Kusuma & Baidhowi, 2025).

No	Jenis Transaksi keuangan	Selesai		Dalam Proses		Tidak Selesai		Jumlah Pengaduan
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	
1.	Kejahatan Eksternal	8.390	2,34%	-	-	-	-	8.390
2.	Produk	12.357	3,44%	-	-	-	-	12.357
3.	Proses/Transaksi dan Fasilitas	338.533	94,23%	-	-	-	-	338.533
Total		359.280	100,00%	-	-	-	-	359.280

Sumber: Bank Syariah Indonesia (<https://ir.bankbsi.co.id>)

Gambar 1.2
Laporan Tahunan Pengaduan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Permasalahan *service recovery* tidak hanya terjadi pada perbankan di Indonesia, tetapi juga menjadi isu penting dalam industri jasa keuangan secara global. Kegagalan layanan (*service failure*) yang tidak ditangani secara tepat dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah dan memengaruhi kepercayaan terhadap

lembaga keuangan, khususnya pada sektor perbankan yang berbasis layanan (Liao et al., 2022).

Dalam pelaksanaannya, penanganan keluhan nasabah umumnya dilakukan oleh *customer service* sebagai garda terdepan dalam pelayanan. *Customer service* memiliki peran penting karena berinteraksi langsung dengan nasabah serta menjadi pihak yang pertama kali merespon keluhan yang disampaikan. Oleh karena itu, *customer service* dituntut untuk mampu menjalankan mekanisme *service recovery* secara tepat, mulai dari menerima keluhan, mengidentifikasi permasalahan, memberikan solusi, hingga melakukan tindak lanjut (Andayani & Anggraini, 2023).

Service recovery yang berkualitas menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas nasabah pada bank syariah. *Customer service* dituntut untuk memiliki kemampuan dalam memberikan solusi yang tepat, bersikap empati, serta menjalankan sistem penanganan keluhan secara terorganisir sesuai dengan prinsip syariah (Yulindasari et al., 2022). Meskipun secara umum mekanisme *service recovery* telah diatur dalam standar operasional prosedur (SOP), namun dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala. Kendala tersebut dapat berasal dari faktor internal, seperti keterbatasan wewenang, sistem operasional yang terpusat, serta keterbatasan sumber daya manusia, maupun faktor eksternal seperti karakter nasabah yang beragam serta kurangnya pemahaman nasabah terhadap prosedur layanan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan implementasi di lapangan (Lim et al., 2023).

Di sisi lain, kejelasan informasi dalam proses penyelesaian keluhan juga menjadi permasalahan yang sering muncul. Nasabah tidak selalu memperoleh penjelasan yang transparan terkait tahapan dan kepastian waktu penyelesaian keluhan yang diajukan (Istanbulluoglu & Sakman, 2024). Kondisi ini diperparah dengan adanya keterbatasan kemampuan komunikasi dan empati sebagian *customer service* dalam menghadapi karakter nasabah yang beragam, sehingga interaksi yang terjadi belum sepenuhnya mampu membangun kepercayaan dan kenyamanan nasabah (Andayani & Anggraini, 2023).

Perkembangan teknologi dalam layanan perbankan juga membawa tantangan tersendiri dalam penanganan keluhan nasabah. Peralihan ke layanan digital seperti

mobile dan *internet banking* belum sepenuhnya diimbangi dengan sistem penanganan keluhan yang optimal (Salma et al., 2023). Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan implementasi di lapangan. Padahal, keberhasilan *service recovery* sangat menentukan tingkat kepuasan nasabah. Apabila keluhan dapat ditangani dengan baik, maka kepuasan dan kepercayaan nasabah dapat meningkat. Sebaliknya, penanganan keluhan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya kepercayaan dan loyalitas nasabah. (Rezeki et al., 2023).

Kendala dalam pelaksanaan *service recovery* tersebut berpotensi mempengaruhi efektivitas penanganan keluhan, yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan nasabah, maka kepuasan serta kepercayaan nasabah dapat meningkat. Sebaliknya, apabila penanganan keluhan tidak berjalan secara optimal, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berujung pada menurunnya loyalitas nasabah terhadap bank.

Dalam bank syariah, penanganan keluhan harus sesuai prinsip syariah seperti keadilan (*'adl*) yang menjamin penyelesaian adil tanpa memihak, kejujuran (*shiddiq*) dengan transparansi dan keterbukaan informasi, serta pelayanan terbaik (*ihsan*) yang mengutamakan kesabaran dan kehati-hatian. Penerapan prinsip ini memastikan fungsi finansial bank juga berjalan dengan tanggung jawab moral dan etika sesuai nilai Islam, sehingga penanganan keluhan menjadi bagian dari pelayanan yang berintegritas dan bermartabat (Hidayat et al., 2023).

Dari permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peranan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah sangat penting, karena *customer service* tidak hanya berfungsi sebagai perantara ketika nasabah menyampaikan keluhan. Namun, *customer service* juga berupaya secara optimal agar setiap keluhan dapat segera diselesaikan tanpa harus diteruskan ke kantor pusat apabila permasalahan yang dihadapi masih tergolong ringan (Saputri, 2024).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *service recovery* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian oleh Fajar dan Atika

(2023) menunjukkan bahwa *customer service* mampu menangani keluhan dengan baik sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian lain juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut lebih berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan atau loyalitas, tanpa mengkaji secara mendalam bagaimana mekanisme *service recovery* dilakukan serta kendala yang dihadapi dalam proses tersebut.

Selain itu, terdapat perbedaan temuan dalam penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya ketidakkonsistenan hasil. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *customer service* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa tidak semua aspek pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Perbedaan hasil ini menunjukkan adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas *service recovery* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Di sisi lain, penelitian mengenai *service recovery* pada perbankan syariah dengan pendekatan kualitatif yang mengkaji secara mendalam proses penanganan keluhan oleh *customer service* masih terbatas, terutama pada konteks lokal di Kota Kuningan. Padahal, setiap daerah memiliki karakteristik nasabah dan pola pelayanan yang berbeda, sehingga memungkinkan adanya perbedaan dalam pelaksanaan *service recovery*.

Penelitian ini dilakukan pada bank syariah di Kota Kuningan, yaitu Bank Syariah Indonesia, Bank Muamalat, dan Bank Syariah Nasional. Pemilihan ketiga bank tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa masing-masing memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda, sehingga menarik untuk dikaji lebih lanjut terkait bagaimana *customer service* menangani keluhan nasabah pada masing-masing bank.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini penting untuk dilakukan guna menganalisis secara mendalam mengenai mekanisme *service recovery* yang dilakukan oleh *customer service*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah di Kota Kuningan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam analisis penanganan keluhan nasabah *customer service* pada lembaga keuangan syariah, yaitu:

1. Masih terdapat ketidakkonsistenan dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) dalam penanganan keluhan nasabah pada bank syariah.
2. Respons *customer service* terhadap keluhan nasabah belum optimal, yang ditunjukkan dengan adanya keterlambatan dalam memberikan tanggapan maupun solusi.
3. Kurangnya kejelasan dan transparansi informasi terkait proses serta waktu penyelesaian keluhan yang disampaikan kepada nasabah.
4. Keterbatasan kemampuan komunikasi dan empati *customer service* dalam menghadapi karakteristik nasabah yang beragam.
5. Belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital dalam mendukung sistem penanganan keluhan nasabah secara cepat, tepat, dan terintegrasi.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, diperlukan adanya pembatasan masalah agar proses pengkajian yang dilakukan dapat lebih terarah dan berfokus pada permasalahan yang ingin diselesaikan.

1. Penelitian ini dibatasi pada proses penanganan keluhan nasabah oleh *customer service* pada bank syariah di Kota Kuningan, yang meliputi mekanisme penanganan keluhan, pengambilan keputusan, kendala yang dihadapi, evaluasi efektivitas, serta penerapan prinsip syariah seperti amanah, keadilan, dan transparansi.
2. Subjek penelitian dibatasi pada *customer service*, *supervisor*, dan nasabah yang pernah menyampaikan keluhan, serta tidak membahas aspek lain di luar penanganan keluhan nasabah seperti kinerja keuangan, strategi pemasaran, dan manajemen perbankan.
3. Penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan, Bank Muamalat KCP Kuningan, dan Bank Syariah Nasional KCP Kuningan. Adapun Bank BJB Syariah KCP Kuningan tidak dijadikan

sebagai lokasi penelitian karena adanya keterbatasan dalam memperoleh izin penelitian, sehingga penelitian difokuskan pada tiga bank yang dapat diakses oleh penulis. Pemilihan ketiga bank tersebut didasarkan pada keterbatasan waktu dan kemudahan akses penelitian, serta dinilai dapat mewakili praktik penanganan keluhan nasabah pada bank syariah di Kota Kuningan.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme *service recovery* yang dilakukan oleh *customer service* pada bank syariah di Kota Kuningan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *customer service* dalam pelaksanaan *service recovery* pada bank syariah di Kota Kuningan?
3. Bagaimana dampak *service recovery* yang dilakukan oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah di Kota Kuningan?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menganalisis mekanisme *customer service* dalam menangani keluhan nasabah pada bank syariah di kota kuningan.
2. Untuk mengetahui apa saja kenadala yang dihadapi *customer service* dalam penanganan *service recovery* pada bank syariah di kota kuningan.
3. Untuk menganalisis dampak *service recovery* yang dilakukan oleh *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah di Kota Kuningan.

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya serta menjadi bahan acuan bagi peneliti yang akan mengkaji permasalahan yang serupa di masa yang akan datang.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana pembelajaran yang bernilai sehingga dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam menganalisis proses penanganan keluhan nasabah oleh *customer service* pada bank syariah.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam proses pembelajaran guna meningkatkan pemahaman mengenai penanganan keluhan nasabah oleh *customer service* pada bank syariah.

c. Bagi Bank Syariah Kota Kuningan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan maupun masukan bagi bank syariah di Kota Kuningan terkait proses penanganan keluhan nasabah oleh *customer service* pada bank syariah.

F. Literatur Review

1. Pada penelitian oleh (Fajar & Atika, 2023) dengan judul “Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pt. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pihak Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso dalam menyelesaikan permasalahan yang dialami nasabah menggunakan teknik analisis data berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian, pihak customer service mampu menyelesaikan permasalahan dengan melakukan *cross selling* kepada nasabah, sehingga nasabah memperoleh kejelasan terkait permasalahan yang dihadapi sekaligus mendapatkan penjelasan mengenai produk yang dimiliki oleh Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan Katamso. Adapun persamaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan.
2. Pada penelitian oleh (Umatin et al., 2024) dengan judul “Urgensi Mutu Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan

Loyalitas Nasabah” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan customer service memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap lembaga keuangan. Kualitas pelayanan sangat memperhatikan aspek kepuasan dan loyalitas nasabah guna mempertahankan *brand image* atau citra positif di mata masyarakat. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan bahwa kepuasan memiliki dampak yang signifikan terhadap terbentuknya loyalitas. Peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan penurunan kualitas pelayanan customer service akan berdampak pada menurunnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada penekanan terhadap pentingnya peran customer service dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah pada bank syariah serta penggunaan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan.

3. Pada penelitian oleh (Nurmalasari et al., 2024) dengan judul “Peran customer service dalam penanganan keluhan pelanggan PT. Pos Indonesia Surakarta” Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Peran customer service di PT. Pos Indonesia Surakarta dalam menangani keluhan pelanggan dilakukan dengan menerapkan standar pelayanan yang mencakup beberapa dimensi, yaitu daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Namun, terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan tersebut, seperti kurangnya komunikasi yang efektif, keterbatasan jaringan internet, serta fasilitas ruang kerja yang kurang memadai. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, perusahaan perlu memperbaiki hubungan dan komunikasi yang lebih harmonis antar tim, mencari solusi alternatif untuk koneksi internet, serta melakukan penyesuaian terhadap sarana dan prasarana yang ada agar mendukung kelancaran pelayanan. Persamaan dengan penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, perbedaannya pada

penelitian terdahulu objek yang dipilih bukan pada lembaga keuangan atau bank.

4. Pada penelitian oleh (Fasa et al., 2024) dengan judul “*Islamic Bank Compliant Handling: Upaya Mewujudkan Peningkatan Bank Service Quality dan Customer Recovery System*” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa BPRS Bandar Lampung telah menangani berbagai keluhan pelanggan, di antaranya terkait ketidaksetujuan pelanggan terhadap perubahan manajemen serta perubahan rasio bagi hasil pada deposito syariah. Dalam mengatasi keluhan tersebut, pihak BPRS Bandar Lampung menyampaikan permohonan maaf kepada pelanggan yang bersangkutan serta memberikan penjelasan mengenai penyebab terjadinya permasalahan tersebut. Selain itu, bank juga memberikan pelayanan yang berkualitas dengan menawarkan alternatif solusi serta produk dari bank lain yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Implikasi dari penanganan tersebut menunjukkan bahwa pelanggan yang semula merasa kecewa pada akhirnya dapat menerima perubahan manajemen di BPRS Bandar Lampung. Dengan demikian, proses pemulihan kepercayaan pelanggan dapat berlangsung dengan baik sehingga diharapkan mampu meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan. Adapun persamaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan.
5. Pada penelitian oleh (Rahadi & Majid, 2021) dengan judul “*Kompetensi Peran Customer Service Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Konsumen*” Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa persaingan dalam dunia bisnis semakin meningkat, sehingga perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam suatu perusahaan, setiap karyawan harus memiliki standar kompetensi yang bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan di mata konsumen, dan dalam penetapan strategi tersebut diperlukan peran customer service. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan metode

penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan.

6. Pada penelitian oleh (Habibi et al., 2025) dengan judul *“Islamic Economic Ethics in Customer Complaint Handling: Enhancing Customer Satisfaction at BSI”* Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa strategi penanganan keluhan pelanggan yang diterapkan oleh BSI KCP Veteran Makassar terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Bank memberikan pelayanan secara cepat, adil, serta sesuai dengan prinsip etika Islam, sehingga mampu membangun kepercayaan dan hubungan yang baik dengan nasabah. Pendekatan ini turut mendukung keberlanjutan bisnis serta memperkuat reputasi bank sebagai lembaga keuangan yang profesional dan berintegritas. Adapun persamaan dengan penelitian ini terletak pada penggunaan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaannya terdapat pada objek penelitian yang digunakan.
7. Pada penelitian oleh (Burhan et al., 2021) dengan judul *“Analysis Of The Influence Of Customer Satisfaction On Sharia Banking Performance In Bogor City”* Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap harga mencapai 2,49, sedangkan tingkat kepuasan terhadap produk sebesar 2,91, dan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan sebesar 2,84. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh faktor harga, produk, serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh perbankan syariah. Persamaan dengan penelitian ini terletak pada fokus terhadap pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan nasabah, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode penelitian yang digunakan, yaitu metode kuantitatif.
8. Pada penelitian oleh (Istanbulluoglu & Sakman, 2024) dengan judul *“Successful complaint handling on social media predicts increased repurchase intention: The roles of trust in company and propensity to trust”* Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan dalam penanganan keluhan melalui media sosial dapat memprediksi peningkatan

niat pembelian ulang, yang dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap perusahaan serta kecenderungan individu untuk mempercayai. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penanganan keluhan yang dilakukan, maka semakin tinggi pula kepercayaan yang terbentuk, sehingga berdampak pada meningkatnya keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan yang diberikan. Persamaan dengan penelitian ini yaitu fokus pada penanganan keluhan nasabah, perbedaan pada penelitian ini adalah metode yang digunakan yaitu kuantitatif.

9. Pada penelitian oleh (Güntürkün et al., 2020) dengan Judul "*Disentangling the Differential Roles of Warmth and Competence Judgments in Customer-Service Provider Relationships*" Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dimensi "*warmth*" memiliki dominasi dalam membentuk hasil-hasil relasional, seperti ikatan emosional dan identifikasi pelanggan dengan perusahaan, sementara dimensi "*competence*" lebih berperan dalam hasil transaksional, termasuk perilaku pembelian dan kepatuhan pelanggan. Penelitian ini juga mengidentifikasi peran mediator berupa kekhawatiran pelanggan terhadap integritas penyedia layanan (*relational concerns*) dan kemampuan penyedia layanan (*capability concerns*), yang memengaruhi bagaimana pelanggan mengevaluasi dan merespons layanan yang diberikan. Faktor-faktor moderator seperti jenis layanan (*people care vs object care*) dan fokus orientasi konsumen (proses vs hasil) turut memperkaya pemahaman atas dinamika hubungan pelanggan dan penyedia jasa. Persamaan penelitian ini yaitu keduanya menempatkan evaluasi kualitas layanan dan respons customer service sebagai variabel kunci yang menentukan persepsi dan kepuasan pelanggan, perbedaannya penelitian terdahulu bersifat konseptual dan umum mengenai dimensi evaluasi layanan di berbagai konteks pelayanan, menggunakan pendekatan empiris gabungan survei dan eksperimen, sedangkan penelitian saya berfokus secara spesifik pada praktik penanganan keluhan nasabah di bank syariah dengan konteks lokal di Kota Kuningan, memeriksa secara

mendalam proses pengambilan keputusan customer service dan penerapan prinsip syariah dalam pelayanan.

10. Pada penelitian oleh (Awa et al., 2021) dengan judul “*Customer satisfaction with complaint responses under the moderation of involvement*” Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pasca keluhan dipengaruhi oleh lima strategi penanganan, yaitu perhatian personal, penjelasan, kompensasi, permintaan maaf, dan ketepatan waktu, yang masing-masing memiliki durasi pengaruh berbeda terhadap kepuasan. Lebih lanjut, penelitian ini menegaskan bahwa keterlibatan nasabah (*user-involvement*) berperan sebagai faktor pemoderasi kunci yang memperkuat efektivitas penanganan keluhan. Implikasinya, melibatkan nasabah dalam proses resolusi sebuah pendekatan yang selaras dengan prinsip *musyarakah* (kemitraan) dalam Islam terbukti merupakan strategi yang krusial. Temuan ini memberikan kerangka teoretis yang relevan untuk dikontekstualisasikan dalam studi mengenai penanganan keluhan di perbankan syariah.. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang penanganan keluhan nasabah dan menggunakan metode penelitian kualitatif, perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.

G. Kerangka Pemikiran

Keluhan nasabah merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan perbankan, mengingat tidak semua layanan yang diberikan selalu sesuai dengan harapan nasabah. Oleh karena itu, penanganan keluhan menjadi aspek penting dalam menjaga kepercayaan serta hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Penanganan keluhan yang dilakukan secara tepat melalui *service recovery* tidak hanya bertujuan untuk menyelesaikan permasalahan, tetapi juga untuk memulihkan kepuasan serta meningkatkan loyalitas nasabah (Liao et al., 2022).

Dalam konteks perbankan syariah, penanganan keluhan tidak hanya berorientasi pada kepuasan nasabah, tetapi juga harus selaras dengan prinsip-prinsip syariah seperti kejujuran (*shiddiq*), tanggung jawab (*amanah*), dan keadilan (*‘adl*). Hal ini menuntut setiap proses penyelesaian keluhan dilakukan secara

transparan, adil, dan beretika, sehingga mampu menciptakan kepercayaan serta kenyamanan bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah (Nasrulloh & Saputri, 2025).

Peran *customer service* menjadi sangat penting dalam proses *service recovery*, karena *customer service* merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Dalam pelaksanaan *service recovery*, *customer service* menjalankan beberapa tahapan, yaitu menerima keluhan, mengidentifikasi permasalahan, memberikan solusi, serta melakukan tindak lanjut (*follow up*). Tahapan tersebut menjadi mekanisme utama dalam menentukan keberhasilan penanganan keluhan nasabah.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya, *service recovery* tidak selalu berjalan secara optimal. Terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh *customer service*, baik yang bersifat internal seperti keterbatasan wewenang, sistem yang terpusat, serta keterbatasan sumber daya manusia, maupun kendala eksternal seperti karakter nasabah yang beragam dan kurangnya pemahaman nasabah terhadap prosedur layanan. Kendala-kendala tersebut dapat mempengaruhi efektivitas *service recovery* yang dilakukan.

Keberhasilan *service recovery* juga dipengaruhi oleh persepsi keadilan nasabah terhadap proses penanganan keluhan. Berdasarkan teori *service recovery justice*, terdapat tiga dimensi utama yang menjadi dasar penilaian nasabah, yaitu keadilan hasil (*distributive justice*), keadilan prosedur (*procedural justice*), dan keadilan interaksi (*interactional justice*). Ketiga dimensi tersebut berperan dalam membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan selama proses penyelesaian keluhan (Russo et al., 2022).

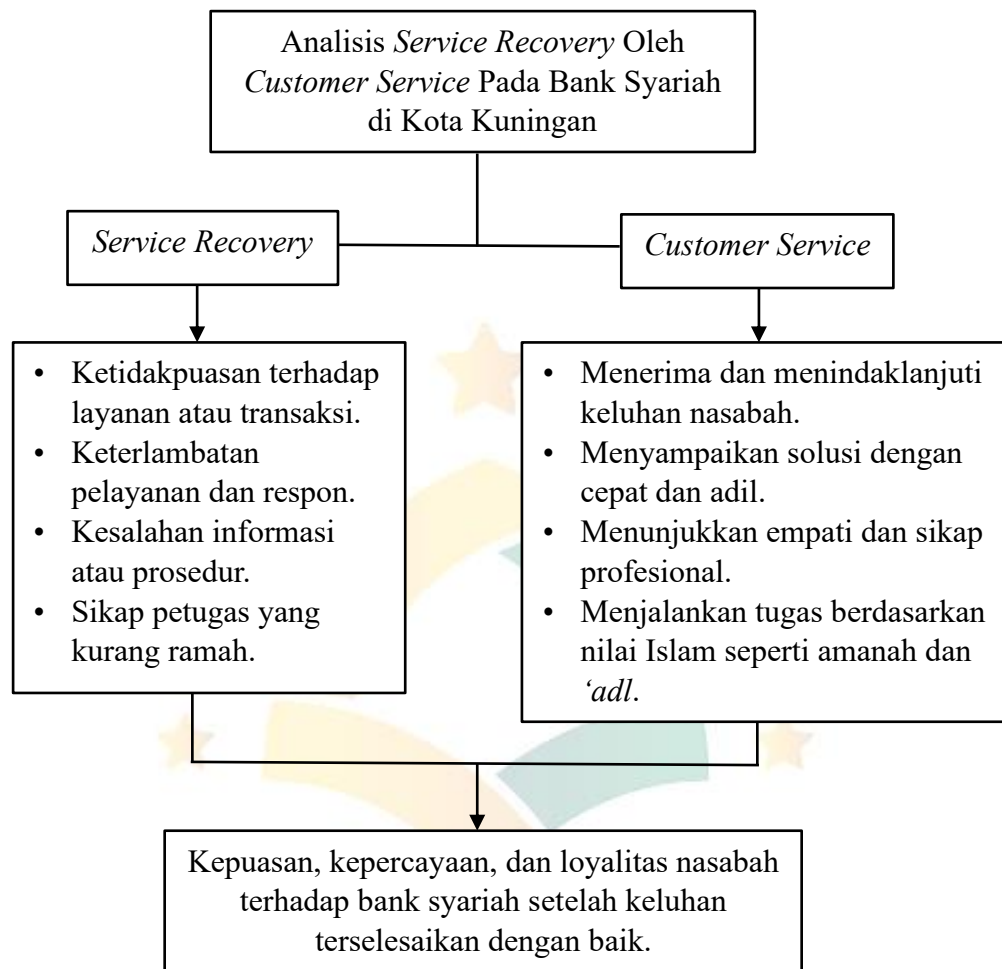
Keadilan hasil berhubungan dengan seberapa adil solusi atau kompensasi yang diterima nasabah dibandingkan dengan kerugian yang dialaminya. Keadilan prosedur mencakup sejauh mana proses penyelesaian keluhan berjalan dengan cepat, jelas, dan transparan. Sedangkan keadilan interaksi berkaitan dengan sikap dan cara *customer service* dalam berkomunikasi dengan nasabah, seperti menunjukkan empati, kesopanan, dan rasa hormat selama proses berlangsung.

Ketiga dimensi ini menentukan apakah nasabah merasa puas dan percaya bahwa bank memperlakukan mereka dengan adil (Liao et al., 2022).

Seiring perkembangan teknologi, cara *customer service* menangani keluhan juga mengalami perubahan. Jika dahulu penanganan hanya dilakukan secara langsung di kantor cabang, kini telah tersedia berbagai kanal digital seperti *call center*, *chatbot*, email, dan media sosial. Penggunaan sistem otomatisasi dalam menangani keluhan terbukti dapat mempercepat proses penyelesaian dan meningkatkan efisiensi kerja *customer service*. Namun, mereka juga menekankan bahwa teknologi tidak sepenuhnya dapat menggantikan peran manusia, terutama dalam situasi yang membutuhkan empati dan pertimbangan moral seperti pada bank syariah (Garbo et al., 2024).

Apabila *service recovery* dilakukan secara cepat, tepat, dan adil, maka kepuasan nasabah dapat meningkat serta kepercayaan terhadap bank dapat terjaga. Sebaliknya, apabila penanganan keluhan tidak dilakukan secara optimal, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya kepercayaan dan loyalitas nasabah. Dengan demikian, efektivitas *service recovery* menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana peran *customer service* pada bank syariah yang ada di Kota Kuningan dalam menangani keluhan nasabah secara profesional serta berlandaskan pada nilai-nilai Islam. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak bank untuk memperbaiki prosedur pelayanan, meningkatkan kemampuan dan sikap profesional pegawai, serta mengembangkan sistem penanganan keluhan yang lebih cepat tanggap, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Dari sisi akademik, penelitian ini berfokus untuk menganalisis secara mendalam mengenai mekanisme *service recovery* yang dilakukan oleh *customer service*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah di Kota Kuningan.



Gambar 1.3
Kerangka Pemikiran

H. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif subjek yang diteliti. Pendekatan ini menekankan pada makna, proses, serta pemahaman terhadap suatu peristiwa atau masalah dalam konteks alamiah (*natural setting*). Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif umumnya berupa kata-kata, hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, bukan dalam bentuk angka. Dengan demikian, metode kualitatif bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai suatu

fenomena, termasuk dalam memahami bagaimana penanganan keluhan nasabah dilakukan oleh *customer service* pada bank syariah.

Sementara itu, penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta karakteristik suatu objek atau fenomena yang diteliti. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi yang terjadi di lapangan. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana mekanisme *service recovery*, kendala yang dihadapi, serta dampak *service recovery* terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah di Kota Kuningan.

2. Data dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Dalam penelitian ini, sumber data primer terdiri atas hasil observasi di lapangan serta wawancara langsung dengan narasumber yang memiliki pemahaman mendalam mengenai *service recovery*, yaitu *customer service* dan *supervisor*, serta nasabah sebagai pihak yang memberikan penilaian terkait kesesuaian penanganan keluhan yang diterapkan dengan ketentuan yang berlaku di Bank Syariah Kota Kuningan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung, yang umumnya berupa data dokumentasi atau laporan yang telah tersedia di Bank Syariah Kota Kuningan, serta data yang diperoleh melalui media perantara seperti buku, literatur, artikel, jurnal, bahan perkuliahan, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan jenisnya, penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu prosedur pemecahan masalah yang dilakukan dengan menelaah kondisi subjek atau objek penelitian pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Abdussamad & Sik, 2021). Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara yaitu:

a. Observasi

Menurut Sugiyono, observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki karakteristik khusus apabila dibandingkan dengan teknik lainnya. Observasi tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga mencakup objek-objek alam lainnya. Melalui kegiatan observasi, peneliti dapat mempelajari perilaku serta makna yang terkandung di dalam perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi secara langsung di lapangan pada Bank Syariah di Kota Kuningan. Observasi dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan dengan tujuan untuk memperoleh data yang akurat terkait analisis *service recovery* oleh *customer service* pada bank syariah di Kota Kuningan.

b. Wawancara

Peneliti menggunakan metode wawancara semi terstruktur yang bertujuan untuk membahas permasalahan terkait pengambilan keputusan terhadap *service recovery*, di mana informan yang bersangkutan memberikan pandangannya secara terbuka mengenai topik tersebut. Peneliti melakukan wawancara melalui proses tanya jawab secara langsung dengan informan yang terdiri dari *customer service*, *supervisor*, serta nasabah pada Bank Syariah di Kota Kuningan. Sebelum pelaksanaan wawancara, peneliti telah menyiapkan sejumlah pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Wawancara dilakukan untuk menambah data yang diperoleh secara langsung dari informan, sehingga peneliti dapat memperoleh kejelasan terkait topik yang dibahas, yaitu mengenai analisis

pengambilan keputusan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah.

c. Dokumentasi

Metode pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan salah satu teknik dalam penelitian kualitatif yang berupa fakta dan data yang tersimpan dalam bentuk dokumen untuk mendukung keabsahan informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Dokumentasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sebagai sarana penghimpunan data berupa dokumen yang relevan secara umum. Adapun dokumen yang dikumpulkan meliputi gambaran umum lokasi penelitian, struktur organisasi, serta data terkait keluhan nasabah.

4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses dalam mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menguraikannya ke dalam unit-unit untuk melakukan sintesis, menyusunnya ke dalam pola, menentukan data yang dianggap penting, serta menarik kesimpulan sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti maupun pihak lain (Abdussamad & Sik, 2021). Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan, yaitu sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, serta memfokuskan pada aspek-aspek yang penting dengan mencari tema dan pola yang muncul. Dengan demikian, setelah melalui tahap reduksi data, data yang diperoleh akan memberikan gambaran yang lebih jelas sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data pada tahap selanjutnya.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Bentuk yang paling sering digunakan dalam penyajian data kualitatif

adalah teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, peneliti dapat lebih mudah memahami apa yang terjadi serta merencanakan langkah kerja selanjutnya berdasarkan pemahaman yang telah diperoleh.

c. Pengambilan Keputusan dan Verifikasi

Berdasarkan penyajian dan pembahasan yang telah disusun, selanjutnya peneliti melakukan penarikan kesimpulan yang bersifat komparatif terhadap kesesuaian analisis *service recovery* nasabah oleh *customer service* pada Bank Syariah di Kota Kuningan.

5. Teknik Keabsahan Data

Data dalam penelitian kualitatif agar dapat dinyatakan sebagai penelitian yang bersifat ilmiah perlu dilakukan pengujian terhadap keabsahan data. Adapun teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Dalam penelitian kualitatif, kredibilitas sering disamakan dengan validitas internal. Pada penelitian ini, pengujian kredibilitas dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan memeriksa tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui wawancara. *Triangulasi* dimaknai sebagai teknik pengumpulan data yang menggabungkan berbagai metode serta sumber data yang telah tersedia. Dalam hal ini, proses pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan penanganan keluhan oleh customer service.

b. Uji *Dependability*

Uji *dependability* dilakukan dengan cara melakukan pengecekan terhadap seluruh proses penelitian. Proses pengecekan ini dilakukan oleh pembimbing penelitian guna memastikan konsistensi dalam pelaksanaan penelitian.

c. Uji *Konfirmability*

Konfirmabilitas merupakan bagian dari kriteria pengujian yang berkaitan dengan langkah-langkah yang digunakan peneliti dalam

mengonfirmasi hasil temuan. Dalam penelitian ini, pengujian konfirmabilitas dilakukan dengan melakukan konfirmasi ulang kepada pihak tempat penelitian dilaksanakan untuk memastikan bahwa hasil penelitian telah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

6. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di beberapa Bank Syariah di Kota Kuningan yaitu:

- a. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kuningan Jl. Ahmad Yani No.19, Kuningan, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat 45511.
- b. Bank Muamalat KCP Kuningan Jl. Siliwangi No.124, Purwawinangun, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat 45511.
- c. Bank Syariah Nasional (BSN) Syariah Kuningan 2F9G+48M, Jl. Veteran, Kuningan, Kec. Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat.

I. Sistematika Penulisan

Dalam pembahasan serta penulisan skripsi, maka peneliti menyusun skripsi ini dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori yang berkaitan dengan mekanisme *customer service* dalam menangani *service recovery*, kendala pada *service recovery* serta dampak *service recovery* terhadap kepuasan nasabah.

BAB III : DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

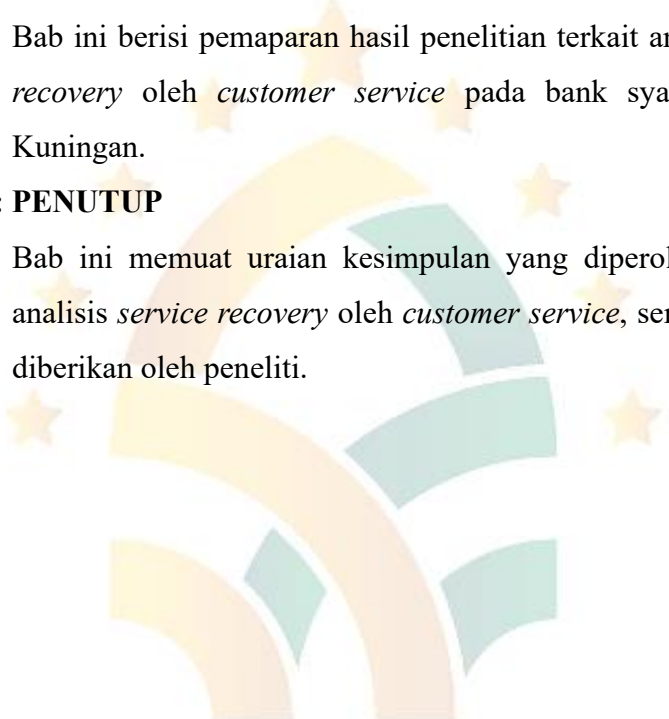
Bab ini memuat uraian mengenai objek penelitian yang meliputi sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi, serta profil lembaga pada Bank Syariah di Kota Kuningan.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pemaparan hasil penelitian terkait analisis *service recovery* oleh *customer service* pada bank syariah di Kota Kuningan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat uraian kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis *service recovery* oleh *customer service*, serta saran yang diberikan oleh peneliti.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON