

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *service recovery* oleh *customer service* dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Muamalat, dan Bank Syariah Nasional (BSN) di Kota Kuningan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mekanisme *service recovery* pada bank syariah di Kota Kuningan secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di masing-masing bank. Proses penanganan keluhan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu menerima keluhan nasabah, melakukan identifikasi dan verifikasi permasalahan, memberikan solusi, serta melakukan tindak lanjut terhadap penyelesaian keluhan. *Customer service* berperan sebagai pihak yang pertama kali menerima dan menangani keluhan nasabah secara langsung. Dalam pelaksanaannya, *customer service* tidak hanya memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami nasabah, tetapi juga berupaya menunjukkan sikap empati, keterbukaan informasi, dan pelayanan yang adil sesuai prinsip syariah. BSI unggul dalam penanganan transaksi digital dan pengembalian dana, Bank Muamalat unggul dalam kualitas komunikasi *interpersonal customer service*, sedangkan BSN unggul dalam transparansi prosedur dan penjelasan informasi kepada nasabah.
2. Kendala yang dihadapi *customer service* dalam pelaksanaan *service recovery* terdiri atas kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi gangguan sistem digital, proses pelayanan yang masih terpusat, keterbatasan kewenangan *customer service*, serta keterbatasan sumber daya manusia pada waktu tertentu. Sementara itu, kendala eksternal meliputi karakter nasabah yang beragam, kondisi emosional nasabah saat menyampaikan keluhan, serta kurangnya pemahaman sebagian nasabah terhadap prosedur layanan dan sistem digital perbankan. Meskipun

demikian, *customer service* pada ketiga bank tetap berupaya memberikan pelayanan secara profesional, sabar, dan sesuai dengan prinsip syariah dalam menangani setiap keluhan nasabah.

3. *Service recovery* yang dilakukan customer service memberikan dampak positif terhadap kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan nasabah pada bank syariah di Kota Kuningan. Nasabah merasa lebih puas ketika memperoleh penjelasan yang jelas, pelayanan yang ramah, serta solusi yang sesuai dengan permasalahan yang dialami. Keberhasilan penanganan keluhan juga membuat sebagian besar nasabah tetap menggunakan layanan bank meskipun sebelumnya pernah mengalami kendala. Dalam hal ini, *service recovery* tidak hanya berfungsi sebagai upaya penyelesaian masalah, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan perbankan syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi pihak bank syariah, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas *service recovery*, terutama pada aspek kecepatan penanganan keluhan, stabilitas sistem digital, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada nasabah. Selain itu, bank juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap sistem pelayanan agar keluhan yang sama tidak terus berulang dan kepuasan nasabah dapat terus terjaga.
2. Bagi *customer service*, diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan komunikasi, empati, dan profesionalitas dalam menghadapi berbagai karakter nasabah. *Customer service* juga perlu meningkatkan pemahaman terhadap layanan digital perbankan agar mampu memberikan solusi secara cepat, tepat, dan tetap sesuai dengan prinsip syariah.
3. Bagi nasabah, diharapkan dapat lebih memahami prosedur layanan dan penggunaan sistem digital perbankan agar dapat meminimalisir kesalahan

transaksi maupun kendala penggunaan layanan. Nasabah juga diharapkan dapat menyampaikan keluhan secara jelas dan tetap menjaga komunikasi yang baik selama proses penanganan keluhan berlangsung.

4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai *service recovery* pada perbankan syariah dengan cakupan yang lebih luas, baik dari segi jumlah informan, wilayah penelitian, maupun pendekatan penelitian yang digunakan. Penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji lebih mendalam mengenai perkembangan layanan digital perbankan syariah dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah.

