JURNAL e-INVESTA
Jurnal Rumpun Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam
Vol. , No. (2023), page
p-ISSN: e-ISSN:
http://einvesta.uinkhas.ac.id

Research Paper

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

Dita Salsabila[a] *Nurul Setianingrum*[b]

[ab]*Faculty of Islamic Economics and Business, Kiai Haji Achmad Siddiq State Islamic University of Jember*

Corresponding email: ditasalsabilaa15@gmail.com, nurulsetianingrum@uinkhas.ac.id

Leave it blank

ARTICLE INFO

Keywords:
Handling Complaint, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

Article history:
Received:
Revised:
Accepted:
Available online:

To cite in APA style:

ABSTRACT

In the highly competitive banking industry, complaint handling strategies constitute a crucial instrument in shaping customer loyalty. This study aims to analyse the complaint handling strategies implemented by Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jembrana and their role in enhancing customer loyalty. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The findings reveal that complaint handling at BSI KCP Jembrana is carried out in a systematic and structured manner through four key dimensions: goodwill, mechanisms, infrastructure, and attitude. The implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), the utilisation of digital media, and the empathetic attitudes of staff have proven effective in fostering customer trust. These strategies have a positive impact on customer loyalty, as reflected in customers' willingness to provide positive testimonials, recommend the bank's services, and engage in repeat transactions. This study contributes to reinforcing the importance of effective complaint management as an integral part of sustainable service strategies in the Islamic banking industry.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

Pendahuluan

Seiring dengan pesatnya perkembangan lembaga keuangan, baik yang berbentuk bank maupun non-bank, masyarakat semakin cermat dalam memilih institusi keuangan yang dinilai paling menguntungkan dan terpercaya, terutama dari segi pelayanan (Achmad dan Jaharuddin 2025). Tidak hanya didominasi oleh bank konvensional yang lebih dahulu hadir, bank syariah kini juga menunjukkan pertumbuhan yang cukup meningkat dan mulai mendapat tempat di hati masyarakat

(Muniroh dan Sula 2025). Meskipun berbeda sistem, baik bank konvensional maupun bank syariah memiliki fungsi utama yang serupa, yaitu lembaga intermediasi keuangan yang menjembatani pihak yang kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana (Lestari dan Siregar 2025).

Dalam dinamika persaingan yang semakin kompetitif, setiap perusahaan, khususnya bank, dituntut untuk menciptakan kepuasan nasabah melalui penawaran produk serta layanan yang unggul (Dalimunthe 2023). Sebagai penyedia jasa keuangan, keberhasilan bank sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan nasabah (Mahmud dkk. 2024). Tanpa kepercayaan dan kepuasan dari nasabah, fungsi intermediasi bank tidak dapat berjalan secara optimal (Subiyanto dkk. 2025). Pelayanan menjadi titik sentral, karena layanan berkualitas mencerminkan kinerja bank secara keseluruhan. Pelayanan erat kaitannya dengan upaya bank dalam menjawab kebutuhan nasabah secara cepat, ramah, dan solutif (Abidah dan Rachmat 2025).

Untuk mencapai kepuasan tersebut, bank perlu merancang strategi pelayanan yang adaptif dan relevan terhadap harapan nasabah (Setiawan dkk. 2025). Bank harus mampu menyediakan layanan yang berkualitas, terbuka, serta sesuai dengan prinsip yang dipegang, termasuk prinsip syariah (Wulandari dan Abdullah 2025). Menjaga kualitas layanan menjadi strategi penting untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada, menarik nasabah baru, serta membentuk loyalitas jangka panjang (Muslim dkk. 2020).

Dalam praktik operasional, bank sering kali menghadapi keluhan atau *complaint* dari nasabah (Kim dkk. 2024). Keluhan ini dapat disampaikan secara langsung di kantor cabang maupun melalui berbagai platform digital. *Handling complaint* merupakan bagian dari proses pelayanan publik yang berfungsi untuk menanggapi dan menyelesaikan masalah yang dialami nasabah (Susanti 2021a). Keluhan biasanya muncul sebagai ekspresi dari ketidakpuasan atas layanan atau produk yang diterima. Jika tidak ditangani dengan baik, keluhan dapat menjadi pemicu ketidakpercayaan, bahkan menyebar menjadi opini negatif melalui saluran word of mouth, termasuk media sosial (Simanjuntak dan Hamimi 2019). Sebaliknya, penanganan keluhan yang cepat, sopan, dan solutif dapat memperbaiki persepsi nasabah dan membangun loyalitas yang lebih kuat (Yuyun dkk. 2025a).

Customer Service memiliki peran utama dalam proses ini karena mereka menjadi titik pertama interaksi dengan nasabah yang mengalami masalah (Pandia dan Yanto 2014). Kecepatan dan ketepatan respons dalam menangani keluhan sangat menentukan apakah nasabah akan merasa dihargai dan tetap memilih untuk menggunakan layanan bank tersebut (Susanti 2021b). Penanganan keluhan yang efektif bukan hanya sekadar penyelesaian masalah, tetapi juga menjadi bentuk komitmen bank terhadap kepuasan nasabahnya. Ketika keluhan ditangani dengan baik, nasabah cenderung merasa

dihargai, lebih puas, dan bahkan bersedia merekomendasikan layanan kepada orang lain (Lubis dkk. 2025).

Nasabah yang merasa keluhannya ditangani dengan baik menunjukkan loyalitas yang tinggi (Budiarti 2011). Mereka tidak hanya akan tetap menggunakan layanan bank, tetapi juga cenderung berbagi pengalaman positifnya kepada keluarga, teman, dan rekan kerja. Hal ini menjadi saluran promosi tidak langsung yang sangat berharga bagi bank (Yuyun dkk. 2025b). Sebagai lembaga keuangan, bank harus memperhatikan faktor-faktor yang berperan pada loyalitas nasabah agar mampu bersaing di tengah pasar yang kompetitif (Kurniyawati dan Anggadha 2024).

Penelitian dilakukan di BSI KCP Jembrana, yang merupakan satu-satunya unit kerja BSI di Kabupaten Jembrana. Meskipun memiliki sistem layanan yang cukup baik, data internal BSI KCP Jembrana menunjukkan adanya peningkatan jumlah complaint dari 10 kasus pada tahun 2023 menjadi 20 kasus pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan perlunya evaluasi, baik dari sisi kualitas layanan, kesiapan teknologi, maupun kompetensi pegawai. Dengan responsif dalam menangani *complaint*, bank dapat meminimalisasi dampak negatif dari keluhan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Bank perlu memperkuat pendekatan pelayanan berbasis kebutuhan nasabah. Melalui strategi komunikasi yang efektif, peningkatan kualitas SDM, serta edukasi berkelanjutan mengenai layanan digital, bank dapat mengurangi jumlah pengaduan serta meningkatkan pengalaman nasabah secara menyeluruh (Yuliani dan Luhgiatno 2023). Di tengah tuntutan layanan yang semakin modern dan kompetitif, penanganan *complaint* menjadi instrumen penting dalam membentuk loyalitas nasabah.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh BSI KCP Jembrana dapat berperan dalam loyalitas nasabah. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran praktis dan teoritis mengenai pentingnya manajemen keluhan dalam pelayanan perbankan syariah, serta menjadi bahan masukan untuk peningkatan pelayanan kedepan.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi *handling complaint* yang diterapkan oleh BSI KCP Jembrana serta menganalisis peranannya dalam membentuk loyalitas nasabah. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali makna, persepsi, dan pengalaman subjek secara langsung, melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang tidak bisa dijelaskan secara statistik (Kusumastuti dan Khoiron 2019).

Peserta/Pemilihan Sampel dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive*, yakni teknik penentuan informan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu (Moleong 2014). Adapun subyek penelitiannya, berikut:

1. *Branch Operation & Service Manager*
2. *Customer Service Reprensentative*
3. *Operational Staff*
4. Nasabah
5. Nasabah
6. Nasabah
7. Nasabah

Instrumentasi/Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis Data/Model Estimasi/Pengukuran Variabel

Analisis data menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman dengan langkah-langkah: Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan Kesimpulan. Dalam keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Azizah dan As 2025).

Hasil

Secara berurutan akan disajikan hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah sebagai berikut:

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

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

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

1. *Good Will*

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

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

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

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

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

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

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

2. Mekanisme

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

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

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

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

Berdasarkan data di atas, dapat disimpulkan bahwa mekanisme penanganan keluhan di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana berjalan secara terstruktur dan terorganisir dengan baik. Nasabah dapat mengajukan pengaduan secara langsung di kantor cabang maupun melalui layanan online seperti aplikasi BSI *Mobile*. *Customer Service* berperan aktif dalam menerima, menginput, dan meneruskan pengaduan ke kantor pusat jika diperlukan, dengan estimasi waktu penyelesaian maksimal 14 hari kerja. Pelayanan *Customer Service* dinilai ramah, responsif, dan komunikatif, mampu memberikan penjelasan yang jelas dan edukasi kepada nasabah sehingga meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah selama proses penanganan keluhan.

3. Infrastruktur

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

Berdasarkan keterangan dari Ibu Ninda Anggreini Putri selaku Operational Staff Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, nasabah dapat menyampaikan keluhan melalui berbagai saluran yang tersedia. Beliau menjelaskan bahwa:

> *"Sebagai sarana pengaduan, nasabah dapat menghubungi BSI call, selain itu juga bisa melakukan pengaduan secara tertulis dengan datang ke kantor cabang, atau melalui email, BSI mobile, dan juga website."*

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

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

Dari pernyataan diatas, menurut *Customer Service*, nasabah di sekitar Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana cenderung lebih memilih untuk datang ke kantor saat melakukan pengaduan. Dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana tentunya selalu memberikan edukasi, agar nasabah bisa menyelesaikan keluhan secara online sehingga tidak perlu jauh-jauh untuk datang ke kantor cabang.

Hasil observasi peneliti di lapangan juga menunjukkan layanan terhadap nasabah tidak hanya dilakukan oleh *Customer Service*, tetapi juga oleh *Security* yang secara proaktif menyambut kedatangan nasabah dan mengarahkan nasabah terkait keperluannya.

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

4. *Attitude*

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

Menurut penjelasan dari Ibu Ninda Anggreini Putri *Operational Staff* di Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana, dalam keterangannya cara *handling complaint*, khususnya dalam *Attitude*:

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

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

Selain itu, berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa *Customer Service* menunjukkan sikap empati yang kuat saat menangani keluhan nasabah, baik dari tutur kata yang sopan dan menenangkan, sehingga ekspresi wajah dan kontak mata yang menunjukkan adanya perhatian dan kepedulian kepada nasabah.

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

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

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

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

1. *Say Positive Things*

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

   Berdasarkan hasil wawancara dari oleh Anggi selaku nasabah Bank Syariah KCP Jembrana, menjelasakan sebagai berikut:

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

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

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

2. *Recommmend Friends*

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

   Berdasarkan wawancara oleh Ibu Ida selaku nasabah, menjelaskan bahwa:

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

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

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

3. *Continue Purchasing*

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

Pernyataan disampaikan oleh Ameliyan selaku nasabah, menjelaskan bahwa:

Selanjutnya, Ameliyan selaku nasabah juga menyatakan bahwa:

"Saya masih pakai BSI mobile walapun sempat tidak bisa login. Karena waktu saya datang, langsung dibantu dan diberi solusi supaya tidak terulang lagi."

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

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa strategi *handling complaint* yang efektif dan responsif pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana berperan penting dalam menjaga loyalitas nasabah, yang tercermin melalui perilaku *continue purchasing*. Meskipun nasabah sempat mengalami permasalahan dalam transaksi, seperti tarik tunai gagal, saldo terpotong, maupun kendala login aplikasi, mereka tetap memilih untuk melanjutkan penggunaan layanan BSI. Hal ini disebabkan oleh pengalaman positif saat

keluhan mereka ditangani dengan cepat, jelas, dan solutif. Rasa puas yang muncul dari proses penanganan tersebut memperkuat keyakinan nasabah terhadap kualitas layanan bank, sehingga mereka tetap melakukan transaksi secara berulang dan konsisten. Dengan demikian, handling complaint yang baik mampu mempertahankan loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

Diskusi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *handling complaint* di BSI KCP Jembrana dapat dianalisis melalui empat aspek menurut Akh. Muwafik Saleh, yaitu *good will*, mekanisme, infrastruktur, dan attitude. Keempat aspek ini menjadi kerangka penting untuk menilai efektivitas penanganan keluhan secara menyeluruh.

A. *Good will,* Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana telah menerapkan SOP yang wajib dipahami dan dijalankan oleh seluruh pegawai. SOP tersebut meliputi tahapan menerima, mendengarkan, dan mengidentifikasi keluhan nasabah, menunjukkan empati, memberikan solusi, dan melakukan tindak lanjut. Observasi menunjukkan bahwa pegawai, khususnya *Customer Service*, menunjukkan sikap ramah, komunikatif, dan sabar. Nasabah seperti Ibu Ida mengaku puas karena merasa dilayani dengan baik dan diberi penjelasan yang jelas. Hal ini mencerminkan implementasi *good will*, yaitu itikad baik bank dalam memberikan pelayanan yang tulus dan membangun kepercayaan nasabah.
B. Mekanisme pengaduan di BSI KCP Jembrana telah berjalan secara sistematis. Keluhan nasabah diterima secara langsung maupun digital, diinput ke sistem, diklasifikasikan, dan ditindaklanjuti sesuai prosedur. Jika dapat diselesaikan di cabang, akan langsung diselesaikan; jika tidak, diteruskan ke kantor pusat dengan estimasi penyelesaian maksimal 14 hari kerja. Nasabah seperti Magfiroh menyatakan puas karena keluhannya direspons cepat melalui aplikasi BSI *Mobile*. Mekanisme ini sesuai dengan teori bahwa kejelasan prosedur, kecepatan respons, dan komunikasi efektif adalah pilar penting dalam pengelolaan *complaint*.
C. Infrastruktur, BSI KCP Jembrana menyediakan berbagai sarana pengaduan seperti BSI *Call*, *email*, *website*, dan BSI *Mobile*. Meski sebagian besar nasabah lebih nyaman menyampaikan keluhan langsung di kantor, pihak bank aktif mengedukasi penggunaan kanal digital. Infrastruktur yang beragam ini meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas bagi nasabah. Hal ini didukung oleh pernyataan Nely Zahara dan pengalaman nasabah seperti Anggi yang merasa lebih nyaman mendapatkan penjelasan langsung di kantor, namun juga mengapresiasi kemudahan sarana digital.
D. *Attitude,* Sikap pegawai dalam menangani keluhan menunjukkan empati, sopan santun, dan profesionalisme. Pegawai berusaha memahami kondisi nasabah,

menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan, serta melakukan *follow-up* jika keluhan belum terselesaikan. Sikap ini mencerminkan prinsip pelayanan prima dan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Hal ini diakui oleh nasabah seperti Anggi dan Ameliyan yang merasa dihargai dan terbantu selama proses penanganan keluhan.

Strategi *handling complaint* terbukti meningkatkan loyalitas nasabah di BSI KCP Jembrana melalui, 3 Indikator loyalitas nasabah, diantaranya:

A. *Say positive things*: Nasabah seperti Ibu Ida dan Anggi merasa puas dan menceritakan pengalaman positif mereka kepada orang lain.
B. *Recommend friends*: Nasabah yang puas, seperti Ameliyan, merekomendasikan layanan dan produk BSI kepada teman atau keluarga.
C. *Continue purchasing*: Nasabah tetap menggunakan layanan BSI meskipun pernah mengalami kendala, karena yakin keluhannya akan ditangani secara profesional.

Kesimpulan

A. Strategi *handling complaint* di BSI KCP Jembrana mencerminkan sistem kerja yang terarah melalui empat aspek utama, yaitu *good will*, mekanisme, infrastruktur, dan *attitude*. Bank menunjukkan komitmen melalui SOP yang konsisten, mekanisme keluhan yang dapat dipantau, saluran pengaduan yang fleksibel, serta sikap empatik pegawai yang memperkuat kepercayaan nasabah.
B. Strategi ini telah berkontribusi dalam membentuk loyalitas nasabah. Pengalaman keluhan yang ditangani dengan cepat dan solutif mendorong nasabah untuk berbagi cerita positif, merekomendasikan layanan, dan tetap menggunakan produk meskipun sempat mengalami kendala, menunjukkan keberhasilan bank dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Pernyataan Penulis

Para penulis memberikan kontribusi substansial terhadap konsepsi dan desain penelitian berjudul "Strategi *Handling Complaint* sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Jembrana." Penulis terlibat aktif dalam pengembangan kerangka penelitian, memastikan bahwa tujuan penelitian selaras dengan tujuan yang lebih luas dari pemberdayaan ekonomi dan sosial dalam komunitas Muslim.

Penulis bertanggung jawab penuh atas analisis data, interpretasi, dan pembahasan hasil. Mereka dengan cermat meninjau literatur yang ada, mensintesiskan temuan dari berbagai penelitian, dan memberikan interpretasi mendalam yang berkontribusi pada pemahaman tentang *handling complaint*.

Penulis telah membaca dan menyetujui naskah akhir, yang menegaskan bahwa konten tersebut secara akurat mencerminkan kontribusi dan temuan penelitian. Penulis

secara kolektif mendukung kesimpulan yang diambil dan berkomitmen pada integritas dan keakuratan penelitian yang disajikan dalam jurnal ini.

Referensi

Abidah, Farah Alya, dan Basuki Rachmat. 2025. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya." *Journal of Business & Banking* 14 (2): 235–51. https://doi.org/10.14414/jbb.v14i02.5016.

Achmad, Syahrul Fadhillah, dan Jaharuddin Jaharuddin. 2025. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Literasi Keuangan Syariah, Dan Kepuasan Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah." *Media Riset Bisnis Manajemen Akuntansi* 1 (3): 161–75. https://doi.org/10.71312/mrbima.v1i3.504.

Azizah, Nur, dan Abdul Haq As. 2025. "Tracing Knowledge in "Langgher Seppo"." *Proceedings of Annual Conference for Muslim Scholars* 9 (1): 952–65. https://doi.org/10.36835/ancoms.v9i1.751.

Budiarti, Anindhyta. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya." *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)* 15 (2): 210–31. https://doi.org/10.24034/j25485024.y2011.v15.i2.229.

Dalimunthe, Mita Medina. 2023. "Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidimpuan)." Undergraduate, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. https://etd.uinsyahada.ac.id/10125/.

Kim, Long, Teerasak Jindabot, dan Sook Fern Yeo. 2024. "Understanding Customer Loyalty in Banking Industry: A Systematic Review and Meta Analysis." *Heliyon* 10 (17): e36619. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e36619.

Kurniyawati, Endah, dan Fernaldi Anggadha. 2024. "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)." *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 5 (2): 142–52. https://doi.org/10.29300/ba.v5i2.2709.

Kusumastuti, Adhi, dan Ahmad Mustamil Khoiron. 2019. *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo (LPSP).

Lestari, Eka, dan Budi Gautama Siregar. 2025. "Pengaruh Servicescape Dan Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan)." *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 2 (11). https://doi.org/10.5281/zenodo.15564449.

Lubis, Hotma Rizky Putri, Sarinah br Hasibuan, Kanaya Tri Nazwa, Sari Wulandari,

dan Muhammad Rahmat. 2025. "Quality of Customer Service: Service Satisfaction as a Key at KCP Bank Sumut Syariah:" *Journal of Economics and Business (JECOMBI)* 6 (03): 295–305. https://doi.org/10.58471/jecombi.v6i03.151.

Mahmud, Nuruddin, Apriyanti Apriyanti, dan Akhmad Nurrofi. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Pengalaman Untuk Mempengaruhi Kepuasan Nasabah." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4 (5): 1461–70. https://doi.org/10.31004/innovative.v4i5.14881.

Moleong, Lexy J. ; Surjaman. 2014. *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung. //lib.unj.ac.id%2Fslims2%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D1832.

Muniroh, Masbakhatul, dan Atik Emilia Sula. 2025. "Preferensi Civitas Akademika Sebagai Dual Banking Customer Dalam Memilih Jasa Perbankan Syariah." *Journal of Sharia Economics, Banking and Accounting* 2 (2): 177–88. https://doi.org/10.52620/jseba.v2i2.257.

Muslim, Muslim, Edi Rahmat Taufik, dan Lutfi Lutfi. 2020. "Mempertahankan Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Dan Kepercayaan Nasabah." *Sains: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 12 (2): 232–57. https://doi.org/10.35448/jmb.v12i2.7286.

Pandia, Frianto, dan Hendro Endi Yanto. 2014. "Peranan Complaint Handling Dan Service Recovery Oleh Customer Service (cs) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." *Ekonomi & Bisnis* 10 (2). https://doi.org/10.32722/eb.v10i2.408.

Setiawan, Andre, Meitiana Meitiana, Vivy Kristinae, dan John Budiman Bancin. 2025. "The Effect of Service Quality and Trust on Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as an Intervening Variable." *Jurnal Manajemen Sains Dan Organisasi* 6 (1): 1–13.

Simanjuntak, Megawati, dan Ulfa Khairunnisa Hamimi. 2019. "Penanganan Komplain Dan Komunikasi Word-Of-Mouth (WOM)." *Jurnal Ilmu Keluarga Dan Konsumen* 12 (1): 75–86. https://doi.org/10.24156/jikk.2019.12.1.75.

Subiyanto, Tri Bagus, Arik Susbiyani, Ni Nyoman Putu Martini, dan Nurul Qomariah. 2025. "Mediation Satisfaction: The Role of Service Quality and Trust to Increasing Customer Loyalty in Bank Indutries." *Ilomata International Journal of Management* 6 (4): 1633–54. https://doi.org/10.61194/ijjm.v6i4.1886.

Susanti, Evi. 2021a. "Complaints Handling Satisfaction Mediates Between Complaints Handling to Customer Loyalty for the Indonesian Banking Industry." *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business* 2 (2): 86–96. https://doi.org/10.52238/ideb.v2i2.69.

Susanti, Evi. 2021b. "Complaints Handling Satisfaction Mediates Between Complaints Handling to Customer Loyalty for the Indonesian Banking Industry." *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business* 2 (2): 86–96. https://doi.org/10.52238/ideb.v2i2.69.

Wulandari, Agnes Dwi, dan Agung Abdullah. 2025. "Membangun Kepuasan Nasabah: Studi Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kenyamanan Dalam Bank Syariah Digital Dan Non-Digital." *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam* 13 (1): 42–61. https://doi.org/10.37812/aliqtishod.v13i1.1758.

Yuliani, Kwik Cynthia, dan Luhgiatno Luhgiatno. 2023. "Pengaruh E-Banking, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah (studi Kasus Nasabah Bank Bca Kota Semarang)." *Jurnal Ilmiah Fokus Ekonomi, Manajemen, Bisnis & Akuntansi (EMBA)* 1 (3): 288–96. https://doi.org/10.34152/emba.v1i3.630.

Yuyun, Yuyun, Maria Christiana Iman Kalis, Bintoro Bagus Purmono, Nur Afifah, dan Harry Setiawan. 2025a. "Customer Loyalty Nasabah Bsi: Peran Customer Satisfaction Terhadap Service Quality Dan Complaint Handling." *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 8 (2): 525–35. https://doi.org/10.37479/jimb.v8i2.34406.

Yuyun, Yuyun, Maria Christiana Iman Kalis, Bintoro Bagus Purmono, Nur Afifah, dan Harry Setiawan. 2025b. "Customer Loyalty Nasabah Bsi: Peran Customer Satisfaction Terhadap Service Quality Dan Complaint Handling." *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 8 (2): 525–35. https://doi.org/10.37479/jimb.v8i2.34406.