

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura

Avia Salsabillah¹, Ridhwan², Yusuf Zaini Aprizal³

^{1,2,3} Ekonomi Islam, Universitas Jambi, Jambi, Indonesia

E-mail: aviaaja2010@gmail.com

Abstrak

Pada penelitian ini membahas tentang Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah variabel kualitas pelayanan dan Penanganan Keluhan terdapat pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sampel 100 nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura. Pengambilan jumlah sampel responden dengan menggunakan rumus slovin. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 26. Hasil pengolahan data diketahui bahwa secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan tingkat signifikansi $0,00 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,469 > 1,985$), dan variabel Penanganan Keluhan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,852 > 1,985$). Sedangkan secara hasil uji simultan (uji f) variabel Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ dengan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($56,536 > 3,090$). Kemudian diketahui variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan mampu menerangkan variabel kepuasan nasabah sebesar 53,8% sedangkan sisanya sebesar 46,2% di pengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, penanganan keluhan, kepuasan

Pendahuluan

Kemajuan perbankan syariah di Indonesia menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kesuksesan ekonomi syariah. Perkembangan ini mencerminkan transformasi lembaga keuangan yang tidak hanya menyediakan layanan, melainkan juga berperan sebagai perantara yang efektif antara pihak yang memiliki kelebihan sumber daya dan mereka yang membutuhkan dana. Dalam perannya sebagai mediator, bank syariah memiliki tanggung jawab mengelola dana yang dipercayakan oleh masyarakat, dengan tujuan untuk di distribusikan kepada pihak yang membutuhkan pembiayaan (Sri Kurnialis et al., 2022).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang mengelola dan menjalankan operasinya sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah Islam, dengan fokus pada produktivitas, keadilan, dan pengembangan investasi yang mematuhi ketentuan halal untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Karena peran dan fungsi perbankan syariah di Indonesia sangat penting, Bank Syariah perlu meningkatkan kinerjanya yaitu dengan kualitas pelayanan agar bisa menjadi lembaga perbankan syariah yang sehat dan

efisien. Salah satu langkah yang diambil perusahaan untuk memperbaiki kinerjanya adalah dengan melakukan berbagai bentuk interaksi yang memungkinkan pengelolaan hubungan dengan pelanggan secara efektif (A. Lubis et al., 2022).

Kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Bagi Bank Syariah Indonesia, mengadopsi program pelayanan unggul menjadi langkah krusial dalam meningkatkan cara mereka menyajikan produk dan pelayanan kepada nasabah. Hal ini tidak hanya memberikan nilai tambah dibandingkan pesaing, tetapi juga menjawab tantangan sengit dari persaingan baru di pasar dan bank konvensional yang sudah lebih dulu dikenal. Memberikan pelayanan berkualitas tinggi bukan sekadar strategi, melainkan suatu keharusan bagi perusahaan, terutama dalam ranah jasa keuangan, untuk meraih kesuksesan. Menciptakan dan mempertahankan loyalitas pelanggan menjadi salah satu misi berat dalam era modern ini, di mana kepuasan dan kesetiaan nasabah menjadi fondasi utama bagi kelangsungan hidup bank di jangka panjang (Latifah & Mukminin, 2017).

Perkembangan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura dapat terlihat dari jumlah nasabah setiap tahunnya, yang dimulai dari tahun 2021 hingga 2023. Berikut adalah data mengenai pertumbuhan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah (BSI) Kantor Cabang Jambi Patimura

No	Tahun	Perkembangan Jumlah Nasabah	Presentase
1.	2021	40.382 Nasabah	-
2.	2022	42.782 Nasabah	5,95%
3.	2023	47.682 Nasabah	11,44%

Persentase perkembangan jumlah nasabah BSI Kantor Cabang Jambi Patimura memberikan gambaran lebih jelas tentang laju pertumbuhan nasabah dari tahun ke tahun. Peningkatan yang signifikan ini bisa mencerminkan berbagai faktor, termasuk strategi pemasaran yang efektif, peningkatan kualitas layanan, atau keberhasilan dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Bank Syariah Indonesia.

Menurut (Wijayanto, 2015) Menawarkan pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu faktor keunggulan kompetitif bagi perusahaan dan menjadi pertimbangan penting dalam memilih bank. Oleh karena itu, bank diharapkan untuk terus meningkatkan mutu pelayanannya serta menghasilkan inovasi secara berkesinambungan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah bank, maka diharapkan tingkat kepuasan nasabah juga akan meningkat.

Pelayanan merupakan aktivitas yang disediakan oleh organisasi atau individu kepada konsumen, yang bersifat immateriil dan tidak bisa dimiliki secara fisik. Di Indonesia, kualitas pelayanan umumnya masih dianggap kurang memadai dan sering dipandang tidak efisien, sehingga hal ini menjadi tantangan yang harus diatasi oleh perusahaan dan lembaga untuk memperbaiki citra mereka dan meningkatkan kualitas pelayanan. Masalah yang ada sering kali disebabkan oleh ketidakcocokan antara keadaan saat ini dan yang diharapkan. Dalam sektor perbankan, Kemajuan teknologi membuat sulit untuk mempertahankan keunggulan produk karena produk menjadi lebih mudah

untuk ditiru. Oleh karena itu, pelayanan yang baik dan berkualitas menjadi sangat penting untuk memberikan pengalaman yang memuaskan dan sesuai dengan harapan nasabah, serta untuk meningkatkan kepuasan mereka (Madona, 2017).

Salah satu cara untuk mencapai kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, karena pelanggan merupakan pusat perhatian utama ketika kita membahas kepuasan dan kualitas nasabah. Isu mengenai kualitas telah menjadi biaya yang harus ditanggung oleh perusahaan jika mereka ingin tetap beroperasi dan bersaing dalam industri mereka. Proses manajemen keluhan yang efisien memiliki dampak signifikan pada tingkat kepuasan nasabah dan dapat mencegah mereka berpindah ke lembaga keuangan lain. Menangani keluhan dengan cara yang efektif dapat mengubah perasaan nasabah dari ketidakpuasan menjadi kepuasan terhadap produk atau layanan, serta berpotensi memperkuat hubungan emosional yang mendalam. Menurut (Hakim, 2019) ada beberapa dimensi yang sangat penting dalam penanganan keluhan, yakni Empati dalam mendengarkan keluhan, Kecepatan memberikan tanggapan, Kredibilitas, Permintaan maaf, Perhatian. Ada terdapat nasabah yang mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia dapat dilihat pada Jumlah Pengaduan Keluhan Nasabah BSI KC Jambi Patimura pada tahun 2023 sebanyak 111 orang (*BSI Kantor Cabang Jambi Patimura, 2024*).

Dalam tulisan ini penulis akan meneliti mengenai kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruhnya dari dua variabel tersebut dan yang mana variabel lebih lebih dominan pada penelitian ini.

Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang menganalisis variabel terkait menggunakan data dan statistik. Jika dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang memaparkan data yang didapatkan di lapangan dan selanjutnya dilakukan analisis dengan menggunakan pendekatan landasan teori yang ada sebagai pijakan dalam menganalisis (Sugiyono, 2012).

Dengan populasi sebanyak 47.628 orang dan sampel diambil dengan menggunakan metode *random sampling*. Menurut (Sugiyono, 2012) menjelaskan bahwa *random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama untuk setiap unsur (anggota) populasi terpilih menjadi anggota sampel. Sampel yang digunakan sebanyak 100 nasabah, ditentukan menggunakan rumus slovin.

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu, Data primer dan Data sekunder dan teknik pengumpulan data melalui kuisioner, Observasi, Dokumentasi.

Metode analisis data yang digunakan melibatkan penggunaan SPSS (*Statistical Package Social Science*) versi 26 sebagai alat perhitungan utama. Proses analisis data dalam penelitian ini mencakup beberapa teknik, yaitu uji instrumen, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda.

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (Riyanto, 2020). Uji yang digunakan dalam uji hipotesis adalah uji persial (Uji t), Uji simultan (Uji F dan koefisien determinasi (R²).

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Instrumen Data

Hasil Uji Validitas

Menurut (Sujarweni, 2016) uji validitas merupakan proses yang menyatakan bahwa suatu instrumen pengukuran dianggap valid apabila pernyataan dalam kuesioner mampu secara tepat menggambarkan aspek yang ingin diukur oleh instrumen tersebut. Dalam penelitian ini, instrumen penelitian dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil pengujian dari instrumen ini ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode	Rhitung	Rtabel 0,05 (100)	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,767	0,1946	0,000	Valid
	X1.2	0,817	0,1946	0,000	Valid
	X1.3	0,811	0,1946	0,000	Valid
	X1.4	0,826	0,1946	0,000	Valid
	X1.5	0,759	0,1946	0,000	Valid
Penanganan Keluhan (X2)	X2.1	0,731	0,1946	0,000	Valid
	X2.2	0,760	0,1946	0,000	Valid
	X2.3	0,793	0,1946	0,000	Valid
	X2.4	0,769	0,1946	0,000	Valid
	X2.5	0,713	0,1946	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1	0,906	0,1946	0,000	Valid
	Y2	0,794	0,1946	0,000	Valid
	Y3	0,840	0,1946	0,000	Valid
	Y4	0,867	0,1946	0,000	Valid

Sumber: Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa seluruh pertanyaan mengenai penelitian pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah BSI KC Jambi Patimura yang terdiri dari 14 pertanyaan memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,1946), sehingga dapat diperoleh kesimpulan bahwa semua pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan dapat digunakan pada uji instrumen selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Menurut (Sujarweni, 2014), uji reliabilitas dapat digunakan untuk setiap item atau pertanyaan dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini, data penelitian

dianggap reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60. Berikut tabel hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini:

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	Kualitas pelayanan (X1)	0,854	Reliabel
2	Penanganan Keluhan (X2)	0,808	Reliabel
3	Kepuasan Nasabah (Y)	0,873	Reliabel

Sumber: Output SPSS 26, 2024

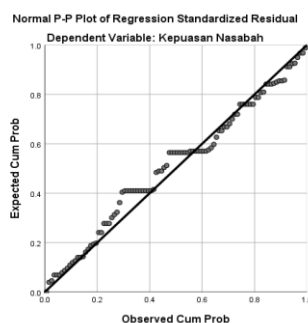
Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa hasil pengujian reliabilitas data yang dilakukan variabel kualitas pelayanan *cronbach's alpha* 0,854 > 0,60, variabel penanganan keluhan *cronbach's alpha* 0,808 > 0,60 dan variabel kepuasan nasabah *cronbach's alpha* 0,873 semua variabel dinyatakan reliabel karena semua nilai *cronbach's alpha* yang dihasilkan lebih besar dari 0,60.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data dalam kelompok variabel tertentu berdistribusi normal atau tidak. Ini berguna untuk menentukan apakah data yang dikumpulkan dari populasi normal atau berdistribusi normal (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini, digunakan uji normalitas P-Plot.

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas P-Plot



Sumber: Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan pada gambar 5.1 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau memenuhi syarat asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara model regresi dan variabel bebas (Ghozali, 2016). Jika nilai VIF < 10 dan *Tolerance Value* > 0,10, model regresi dianggap tidak memiliki multikolinieritas.

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Coefficients ^a	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kualitas Pelayanan	.624	1.602
Penanganan Keluhan	.624	1.602

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

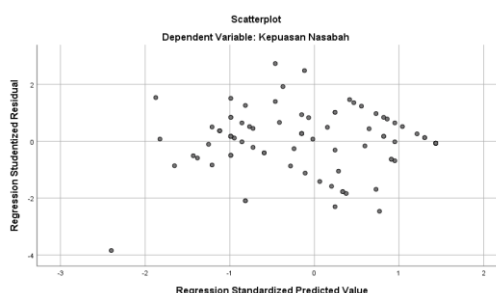
Sumber: Output SPSS 26,2024

Berdasarkan tabel 5.3 diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan penanganan keluhan (X2) memiliki *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10 dan *Tolerance Value* > 0,10. Jadi dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan dalam model regresi antara residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2016). Uji statistik yang menggunakan uji scatterplot, digunakan untuk menentukan apakah ada heteroskedastisitas.

Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplot



Sumber: Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan gambar 5.2 hasil uji heterokedastisitas diperoleh titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau di sekitar angka 0, titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja, penyebaran titik-titik tidak berpola maka dapat disimpulkan tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients		
Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.883	1.409		2.047	.043
	Kualitas Pelayanan	.382	.070	.478	5.469	.000
	Penanganan Keluhan	.292	.076	.336	3.852	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 26, 2024

Sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 2,883 + 0,382 X_1 + 0,292 X_2 + e$$

Dari persamaan diatas dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (α) adalah 2,883 menunjukkan bahwa jika variabel kualitas pelayanan (X_1) dan penanganan keluhan (X_2) dianggap konstan = 0 maka nilai variabel kepuasan nasabah adalah sebesar 2,883 (28%)
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,382 menunjukkan bahwa apabila variabel kualitas pelayanan mengalami perubahan sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah (Y) meningkat sebesar 0,382.
3. Nilai koefisien regresi variabel penanganan keluhan (X_2) sebesar 0,292 menunjukkan bahwa apabila variabel penanganan keluhan mengalami perubahan sebesar 1 satuan maka kepuasan nasabah (Y) meningkat sebesar 0,292.

Hasil Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Tabel 6. Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a		Standardized Coefficients		
Model		Unstandardized Coefficients		Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.883	1.409		2.047	.043
	Kualitas Pelayanan	.382	.070	.478	5.469	.000

Penanganan Keluhan	.292	.076	.336	3.852	.000
--------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel 5.5 di atas dapat di jelaskan bahwa :

- a. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,382 (38%). Dari tabel hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. maka hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.
- b. Nilai koefisien regresi variabel penanganan keluhan (X_2) sebesar 0,292 (29%). Dari tabel hasil uji t di atas menunjukkan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$. maka hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.

Uji Simultan (Uji F)

Tabel 7. Hasil Uji Simultan (Uji F)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	164.747	2	82.373	56.536	.000 ^b
	Residual	141.330	97	1.457		
	Total	306.077	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan

Sumber : Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel 5.6 di atas dapat diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan secara simultan berpengaruh positif dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$ terhadap variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.734 ^a	.538	.529	1.20707

a. Predictors: (Constant), Penanganan Keluhan, Kualitas Pelayanan

c. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Output SPSS 26, 2024

Berdasarkan tabel 5.7 diatas dapat dilihat bahwa koefisien determinan (R²) sebesar 0,538. Hal ini berarti bahwa kemampuan variabel independen (variabel kualitas

pelayanan dan penanganan keluhan) dalam menjelaskan pengaruh variabel dependen (variabel kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Pattimura) adalah sebesar 53,8% sedangkan sisanya sebesar 46,2% di pengaruhi oleh variabel lain yang tidak di teliti dan digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Analisis Ekonomi

Berdasarkan hasil penelitian sebanyak 100 responden menunjukkan hasil uji parsial (uji t), pada variabel kualitas pelayanan (X_1) dan penanganan keluhan (X_2) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kurniyawati & Ratno, 2020) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga) dan (Khoiri, 2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah Semarang bahwasanya kualitas pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan dalam layanan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan dalam penyampaian layanan untuk memenuhi harapan nasabah. Menurut (Sembiring et al., 2014) kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana kenyataan layanan sesuai dengan harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas pelayanan mencerminkan perbedaan antara harapan pelanggan dan kenyataan layanan yang diterima.

Ada hal yang sangat penting untuk di perhatikan dan di maksimalkan yaitu kualitas pelayanan agar perusahaan dapat bertahan dan tetap menjadi pilihan utama bagi pelanggan. Menurut (Lubis, 2018) Kualitas pelayanan adalah sejauh mana tingkat keunggulan yang diharapkan dapat dicapai serta bagaimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut dilakukan untuk memenuhi keinginan nasabah. Kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya untuk mengontrol dan memastikan keunggulan layanan guna memenuhi ekspektasi nasabah.

Menurut (Sunardi & Sri, 2014) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya untuk kepuasan pelanggan semata. Bagi seorang Muslim, pelayanan harus sesuai dengan nilai-nilai syariah, yang bertujuan untuk mencapai ketakwaan dan memperkuat iman dalam melaksanakan syariat Islam. Dalam Islam, standar kualitas pelayanan diukur berdasarkan prinsip-prinsip syariah, yang menjadi acuan utama dalam menilai hasil dari tindakan pelayanan. Terdapat tiga konsep dasar pelayanan dalam Islam sebagai berikut:

1. Keikhlasan, Setiap karyawan harus memberikan pelayanan dengan niat ikhlas karena Allah SWT. Meskipun pelayanan tampak baik, tanpa keikhlasan, nilainya di hadapan Allah SWT menjadi tidak berarti.

2. Kesesuaian dengan Syariat Islam, Syariat adalah aturan dari Allah SWT yang telah ditetapkan dalam Al-Qur'an dan mengatur seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk dalam memberikan pelayanan dan produk. Pelayanan harus mematuhi prinsip-prinsip syariat Islam seperti persamaan, persaudaraan, cinta kasih, perdamaian, dan tolong-menolong, serta mengikuti ajaran Rasulullah SAW.
3. Melakukan yang Terbaik, Dalam pelayanan, penting untuk selalu memberikan yang terbaik untuk konsumen. Kualitas pelayanan yang buruk dapat mengurangi kepercayaan konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Oleh karena itu, perbuatan baik harus dilakukan dalam segala situasi, baik saat bekerja maupun di luar pekerjaan, dengan penuh keikhlasan untuk menciptakan kualitas pelayanan terbaik yang memenuhi harapan konsumen. Sebagaimana Allah SWT berfirman di dalam surah Al-Insyiqaq ayat 6 yang berbunyi:

Artinya: *"Hai manusia, Sesungguhnya kamu telah bekerja dengan sungguh-sungguh menuju Tuhanmu, Maka pasti kamu akan menemui-Nya"*. (QS. Insyiqaq ayat 6).

Ayat di atas mengungkapkan bahwa pada dasarnya, segala usaha yang dilakukan, baik amal kebaikan maupun keburukan, akan dihadapkan kepada Allah pada hari kiamat. Di sana, Allah akan memberikan balasan atas setiap amal perbuatanmu dengan karunia-Nya atau keadilan-Nya. Ayat ini menggambarkan usaha manusia untuk mencapai kebahagiaan dan menekankan pentingnya menyelesaikan setiap tugas dengan sebaik mungkin. Dalam konteks pelayanan, hal ini berarti bahwa pekerja harus memberikan layanan yang optimal agar konsumen merasa puas. Dalam konteks pelayanan, hal ini berarti bahwa pekerja harus memberikan pelayanan terbaik agar konsumen merasa puas.

Bank harus menangani keluhan nasabah dengan sebaik mungkin agar nasabah merasa puas. Dengan penanganan yang adil dan tanpa membedakan, bank dapat membangun kepercayaan dan komitmen dari nasabah, yang akan menjadikannya setia dan tidak berpindah ke bank lain. Sebaliknya, jika bank tidak menangani keluhan sesuai dengan harapan nasabah, mereka mungkin merasa tidak puas dan dengan mudah berpindah ke bank yang dianggap lebih memenuhi keinginan mereka. Perusahaan yang efektif dalam menangani keluhan dapat mengubah nasabah yang semula tidak puas menjadi puas, berkat penanganan yang cepat dan tepat. Hal ini langsung meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

Menangani keluhan dalam perbankan syariah dari perspektif ekonomi Islam melibatkan beberapa prinsip utama. Prinsip utama ini termasuk keadilan, transparansi, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah.

1. Keadilan (Adil): Menurut perspektif ekonomi Islam, perlakuan yang adil terhadap pelanggan sangat penting. Ketika menangani keluhan, bank harus memastikan bahwa solusi yang diberikan adil bagi semua pihak yang terlibat.
2. Transparansi: Bank harus transparan dalam prosesnya. Informasi yang jelas dan komunikasi yang terbuka harus diberikan kepada pelanggan terkait produk, layanan, dan kebijakan yang mungkin menjadi subjek keluhan.
3. Penerapan Prinsip Syariah: Dalam menyelesaikan keluhan, bank syariah harus

memastikan bahwa solusi yang diberikan sejalan dengan prinsip-prinsip syariah, seperti larangan riba (bunga), spekulasi, dan transaksi yang mengandung ketidakpastian (gharar).

4. Kepatuhan Terhadap Hukum: Proses menangani keluhan harus memastikan kepatuhan terhadap hukum Islam.
5. Ini termasuk penyelesaian masalah tanpa melanggar aturan syariah. Pendidikan dan Informasi: Bank syariah harus berkomitmen untuk memberikan edukasi dan informasi kepada pelanggan mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan, sehingga mengurangi kemungkinan keluhan di masa depan (Sakinah, 2021).

Berdasarkan analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan keluhan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas mencakup upaya untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan, serta sesuai dengan prinsip syariah, seperti keikhlasan dan kesesuaian dengan ajaran Islam. Penanganan keluhan yang efektif, adil, dan transparan juga memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan konsumen, karena hal ini membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas. Prinsip-prinsip syariah harus dijadikan acuan utama dalam pelayanan dan penanganan untuk memastikan terpenuhinya beserta memberikan layanan yang optimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia kantor cabang Jambi Patimura, dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura. Berdasarkan hasil uji parsial (Uji t) diperoleh hasil variabel penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura. Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan hasil uji simultan (Uji F) terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jambi Patimura.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Bumi Aksara.
- BSI. (2024). *Perkembangan Jumlah Nasabah dan Jumlah pengaduan (BSI) Kantor Cabang Jambi Patimura*.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakim, K. I. N. (2019). *Prosedur Handling Complaint Pada Unit Customer Service di Bank BNI KCP Menara Bosowa*. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*.
- Khoiri, A. H. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Bni Syariah*

- Semarang. *Jurnal Syarikah P*, 7(2), 173–182.
- Kurniyawati, E., & Ratno, F. A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Interoening (Studi Kasus BPRS Suriyah Cabang Salatiga)*. 5(2), 142–152.
- Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(4), 896–902. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600>
- Lubis, M. S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Arumas Hotel Lubuk Sikaping. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 1(2), 77–85. <https://doi.org/10.31846/jae.v1i2.46>
- Madona, F. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang*.
- Riyanto. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan eksperimen*.
- Sembiring, I. J., Suharyono, & Kusumawati, A. (2014). *Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. 15(1), 1–10.
- Sri Kurnialis, Zahrotul Uliya, Fitriani, Miftahul Aulasiska, & Muhammad Syahrul Nizam. (2022). Perkembangan Perbankan Syariah Di Negara Muslim. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(2), 109–119.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2016). *Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunardi, & Sri, H. (2014). *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia*. 1–23.
- Wijayanto. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*