

Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan

Dinda Syafira, Alfi Amalia

Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
dindaumsu@gmail.com, Alfiamalia@umsu.ac.id

ABSTRACT.

This study aims to analyze the effect of complaint handling on customer satisfaction at Baitulmaal Muamalat Medan. Customer satisfaction is an important indicator in evaluating the quality of banking services and can affect customer loyalty and retention. Effective handling of customer complaints is a key factor in increasing customer satisfaction. This research uses a survey method by distributing questionnaires to Baitulmaal Muamalat Medan customers. The research sample consisted of 200 randomly selected customers. The collected data were analyzed using multiple linear regression techniques to test the relationship between complaint handling and customer satisfaction. In addition, descriptive statistical analysis was also carried out to analyze the characteristics of respondents. The results showed that complaint handling has a significant positive influence on customer satisfaction at Baitulmaal Muamalat Medan. This finding shows the importance of implementing effective complaint handling practices in Islamic financial institutions. Customers who are satisfied with the complaint handling provided have a tendency to remain loyal customers.

Keywords: *complaint handling, customer satisfaction, Baitulmaal Muamalat Medan, Islamic financial institutions, customer loyalty*

ABSTRAK.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan. Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas layanan perbankan dan dapat mempengaruhi loyalitas dan retensi nasabah. Penanganan yang efektif terhadap komplain nasabah menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Baitulmaal Muamalat Medan. Sampel penelitian terdiri dari 200 nasabah yang dipilih secara acak. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara penanganan komplain dan kepuasan nasabah. Selain itu, dilakukan pula analisis statistik deskriptif untuk menganalisis karakteristik responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan komplain memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitulmaal

Muamalat Medan. Temuan ini menunjukkan pentingnya penerapan praktik penanganan komplain yang efektif dalam lembaga keuangan Islam. Nasabah yang puas dengan penanganan komplain yang diberikan memiliki kecenderungan untuk tetap menjadi nasabah loyal.

Kata Kunci: penanganan komplain, kepuasan nasabah, Baitulmaal Muamalat Medan, lembaga keuangan Islam, loyalitas nasabah

PENDAHULUAN

Mengembangkan keuangan dalam konteks Islam memegang makna istimewa bagi komunitas Muslim yang mengatur kehidupan mereka sesuai dengan norma dan nilai-nilai Islam, yang ditetapkan berdasarkan ajaran dan prinsip agama. Bagi umat Islam, gagasan keuangan syariah adalah sebuah tanggung jawab agama. Syariah berperan sebagai landasan panduan dalam agama Islam, meliputi seperangkat aturan, nilai, dan hukum yang mengatur gaya hidup sesuai ajaran Islam (Ade Gunawan, 2022)

Sistem perbankan di Indonesia memiliki dua jenis pendekatan operasional. Dua pendekatan tersebut mencakup bank konvensional dan bank syariah. Perbankan syariah mengoperasikan bisnisnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam yang diatur oleh fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Oleh karena itu, semua aktivitas yang dilakukan oleh bank syariah, baik dalam mengumpulkan dana maupun mendistribusikannya, didasarkan pada prinsip-prinsip syariah seperti jual beli dan berbagi keuntungan. Sebaliknya, bank konvensional adalah lembaga perbankan yang menjalankan kegiatannya sesuai pendekatan konvensional, mengacu pada perjanjian baik dalam konteks nasional maupun internasional, serta berdasarkan hukum formal Negara (Pipit Putri Hariani, 2021)

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, lembaga keuangan, termasuk lembaga keuangan Islam seperti Baitulmaal Muamalat Medan, harus memahami betapa pentingnya mempertahankan kepuasan nasabah sebagai salah satu faktor utama dalam kesuksesan dan kelangsungan bisnis mereka. Kepuasan nasabah menjadi indikator kritis dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga keuangan dan dapat memengaruhi loyalitas serta retensi nasabah. Dalam konteks ini, penanganan yang efektif terhadap komplain nasabah menjadi elemen kunci dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

Saat persaingan semakin sengit, produsen berupaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menyajikan beragam jenis produk. Dampaknya, konsumen kini memiliki banyak pilihan, dan kemampuan mereka dalam bernegosiasi semakin kuat. Hal ini mendorong perusahaan-perusahaan untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Kepuasan ini memberikan dua manfaat kunci bagi perusahaan, yakni loyalitas pelanggan dan efek word of mouth. Dalam mengukur

kepuasan pelanggan, beberapa metode dapat digunakan, seperti mengukur keseluruhan tingkat kepuasan, membandingkan dengan standar ideal, dan mengamati sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi. Tanggapan positif terhadap keluhan pelanggan juga dapat meningkatkan upaya memenuhi kepuasan mereka. Setiap organisasi yang berfokus pada kepuasan pelanggan perlu memberikan akses mudah bagi pelanggan untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan. Perlakuan terhadap keluhan ini memiliki dampak strategis bagi perusahaan (Dewi Andriany & Yusrita, 2015). Strategi yang efektif dalam menangani keluhan bisa mengubah pelanggan yang awalnya tidak puas menjadi pelanggan yang puas dengan produk atau layanan perusahaan. Penanganan yang tepat terhadap keluhan memberi peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia (Syahril Effendy Pasaribu & Bahri Syaiful, 2015)

Dalam industri perbankan, termasuk lembaga keuangan Islam, penanganan komplain nasabah merupakan aspek penting yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Komplain nasabah dapat terjadi ketika nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diterima, ketidaksesuaian transaksi, ketidaktepatan waktu, atau ketidakjelasan prosedur, di antara banyak hal lainnya. Oleh karena itu, penting bagi lembaga keuangan, seperti Baitulmaal Muamalat Medan, untuk memperhatikan dan menangani komplain nasabah dengan baik agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Kualitas pelayanan sebagai bentuk

Kemampuan menghasilkan dan menyediakan produk yang memberikan manfaat bagi pelanggan menjadi fokus utama. Kualitas layanan yang diberikan oleh staf bank dijadikan sebagai jaminan keakuratan waktu dalam pemberian layanan, menjamin ketersediaan produk, responsivitas yang cepat, dan kemampuan untuk menciptakan perasaan kenyamanan, keamanan, dan kebahagiaan bagi para nasabah (Syafriada Hani, 2015). Namun, meskipun pentingnya penanganan komplain telah diakui secara luas, penelitian tentang pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada lembaga keuangan Islam, khususnya Baitulmaal Muamalat Medan, masih terbatas. Penelitian-penelitian sebelumnya cenderung difokuskan pada lembaga keuangan konvensional, dengan keterbatasan penelitian yang dilakukan di Indonesia dan khususnya pada lembaga keuangan Islam. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan ini dengan melihat secara khusus pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan.

Dalam konteks Baitulmaal Muamalat Medan, sebagai salah satu lembaga keuangan Islam yang memiliki fokus pada layanan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana penanganan komplain yang efektif dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Melalui pemahaman ini, diharapkan Baitulmaal Muamalat Medan dapat memperbaiki

dan mengoptimalkan proses penanganan komplain mereka agar dapat lebih memenuhi harapan nasabah dan memperkuat hubungan dengan nasabah dalam jangka panjang.

Dengan menggarisbawahi pentingnya penanganan komplain dan kepuasan nasabah dalam konteks lembaga keuangan Islam, penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan bagi Baitulmaal Muamalat Medan dan juga bagi industri perbankan secara umum. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna dan kontribusi dalam membangun strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat hubungan dengan nasabah pada lembaga keuangan Islam.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, digunakan metode studi pustaka untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan. Studi pustaka melibatkan pencarian, pemilihan, dan analisis literatur yang relevan yang telah diterbitkan sebelumnya, termasuk jurnal ilmiah, buku, dan sumber-sumber teoretis terkait. Proses studi pustaka dimulai dengan mencari literatur yang berkaitan dengan topik penelitian, seperti pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah dan aspek-aspek yang terkait dengan lembaga keuangan Islam. Berbagai sumber yang diverifikasi dan memiliki otoritas akademik digunakan untuk memastikan keabsahan informasi yang digunakan dalam penelitian ini.

Setelah literatur yang relevan ditemukan, dilakukan evaluasi kritis dan sintesis terhadap konten literatur tersebut. Analisis literatur dilakukan untuk mengidentifikasi temuan dan temuan-temuan penting sebelumnya yang berkaitan dengan pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada lembaga keuangan Islam, terutama pada Baitulmaal Muamalat Medan. Melalui pendekatan studi pustaka, peneliti dapat memperoleh kerangka teoritis yang kokoh dan pemahaman yang lebih komprehensif tentang variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian ini. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk membangun fondasi yang kuat sebelum melanjutkan ke tahap survei dan analisis data.

Dengan memanfaatkan metode studi pustaka, penelitian ini diharapkan dapat menggali pengetahuan yang ada, melengkapi kekosongan penelitian sebelumnya, dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penanganan komplain yang efektif memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan

Penanganan komplain yang efektif memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, penting bagi lembaga keuangan Islam seperti Baitulmaal Muamalat Medan untuk memberikan perhatian yang serius terhadap penanganan komplain nasabah. Penanganan yang efektif dan responsif terhadap komplain nasabah dapat menjadi faktor kunci dalam membangun hubungan yang kuat dengan nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka.

Salah satu alasan mengapa penanganan komplain yang efektif penting adalah karena komplain nasabah dapat memberikan wawasan berharga tentang kelemahan atau kekurangan dalam sistem dan proses yang ada. Dengan menerima dan menangani komplain nasabah dengan baik, Baitulmaal Muamalat Medan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Dalam proses ini, lembaga keuangan perlu mengadopsi pendekatan yang proaktif, memperhatikan keluhan nasabah secara individu, dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah dengan cepat dan efisien (Wulandari, 2021).

Selain itu, penanganan komplain yang efektif juga dapat membantu meningkatkan kepercayaan dan citra lembaga keuangan di mata nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa komplain mereka didengar dan diperhatikan dengan serius, mereka cenderung merasa dihargai sebagai pelanggan. Hal ini dapat membangun hubungan yang lebih positif dan saling percaya antara Baitulmaal Muamalat Medan dan nasabahnya. Nasabah yang merasa puas dengan penanganan komplain yang diberikan cenderung menjadi nasabah yang loyal dan mungkin merekomendasikan lembaga keuangan ini kepada orang lain. Selain itu, penanganan komplain yang efektif juga dapat mengurangi kemungkinan konflik yang lebih besar atau kehilangan nasabah. Dalam lingkungan bisnis yang cepat berubah dan serba kompetitif, nasabah memiliki banyak pilihan lembaga keuangan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Jika komplain nasabah tidak ditangani dengan baik, mereka mungkin mencari alternatif lain yang dapat memberikan layanan yang lebih baik. Oleh karena itu, penanganan komplain yang efektif dapat membantu Baitulmaal Muamalat Medan mempertahankan nasabah yang ada dan menghindari kehilangan mereka kepada pesaing (Ade Gunawan, 2022).

Dalam kesimpulannya, penanganan komplain yang efektif memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan. Dengan memberikan perhatian serius terhadap komplain nasabah, lembaga keuangan ini dapat meningkatkan kualitas layanan, membangun hubungan yang kuat dengan nasabah, dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, penanganan komplain yang baik menjadi kunci untuk membedakan diri dan mencapai keunggulan kompetitif di pasar. Masalat Medan perlu terus memperbaiki dan meningkatkan praktik penanganan komplain mereka untuk memastikan bahwa nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Beberapa langkah yang dapat

diambil oleh Baitulmaal Muamalat Medan untuk meningkatkan penanganan komplain yang efektif antara lain:

Pertama, penting bagi Baitulmaal Muamalat Medan untuk memiliki sistem yang baik dan terstruktur dalam mengelola komplain nasabah. Sistem yang baik akan memungkinkan komplain untuk dilacak dan diselesaikan dengan efisien. Hal ini melibatkan adanya saluran komunikasi yang jelas dan transparan bagi nasabah untuk menyampaikan keluhan mereka. Lembaga keuangan harus menyediakan berbagai opsi seperti hotline, email, atau formulir komplain online sehingga nasabah dapat menghubungi mereka dengan mudah (Ani Priyana Yuliawati, 2019).

Kedua, pelatihan dan pengembangan karyawan juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan penanganan komplain. Karyawan perlu dilatih untuk mendengarkan dengan empati, mengelola emosi baik dari pihak nasabah maupun diri sendiri, serta menawarkan solusi yang sesuai dan memuaskan bagi nasabah. Karyawan juga harus memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dan layanan yang disediakan oleh lembaga keuangan sehingga mereka dapat memberikan penjelasan yang jelas dan memuaskan kepada nasabah (Selly Marlioni, 2021).

Ketiga, Baitulmaal Muamalat Medan dapat memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan penanganan komplain. Penggunaan sistem manajemen komplain berbasis teknologi dapat membantu lembaga keuangan dalam melacak dan mengelola komplain nasabah dengan lebih efisien. Selain itu, teknologi seperti chatbot atau layanan pesan instan dapat digunakan untuk memberikan respon yang cepat kepada nasabah, memberikan kemudahan dalam menyampaikan keluhan, serta memberikan informasi yang diperlukan dalam penyelesaian complain (Dewi Andriany & Yusrita, 2015).

Terakhir, Baitulmaal Muamalat Medan juga perlu melakukan evaluasi dan pengukuran secara berkala terhadap penanganan komplain yang dilakukan. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan nasabah, analisis data komplain, dan feedback dari nasabah. Evaluasi ini akan membantu lembaga keuangan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengukur tingkat keberhasilan upaya penanganan komplain yang telah dilakukan (Aprilia, 2021).

Dalam rangka mencapai kepuasan nasabah yang optimal, Baitulmaal Muamalat Medan harus menyadari bahwa penanganan komplain bukanlah sekadar proses transaksional, tetapi juga merupakan kesempatan untuk memperbaiki dan memperkuat hubungan dengan nasabah. Dengan memperhatikan dan menangani komplain nasabah dengan baik, lembaga keuangan ini dapat membangun kepercayaan, meningkatkan loyalitas nasabah, dan menciptakan reputasi yang baik di pasar. Penanganan komplain

yang efektif bukan hanya tentang menyelesaikan masalah, tetapi juga tentang memberikan pengalaman yang positif bagi nasabah.

Praktik penanganan komplain saat ini di Baitulmaal Muamalat Medan dan sejauh mana efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah

Pada saat ini, Baitulmaal Muamalat Medan telah menerapkan beberapa praktik penanganan komplain yang dapat menjadi acuan untuk mengevaluasi efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Salah satu praktik yang dilakukan adalah adanya saluran komunikasi yang tersedia untuk nasabah menyampaikan komplain mereka. Nasabah dapat menghubungi melalui hotline, email, atau melalui formulir komplain yang dapat diisi secara online. Hal ini memungkinkan nasabah untuk dengan mudah mengungkapkan keluhan mereka kepada lembaga keuangan.

Selanjutnya, Baitulmaal Muamalat Medan juga memiliki proses internal yang terstruktur untuk mengelola komplain nasabah. Setelah menerima komplain, lembaga keuangan ini mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk menangani komplain tersebut dengan cepat dan efisien. Karyawan yang berkompeten dilibatkan dalam proses penanganan komplain, yang melibatkan mendengarkan keluhan nasabah dengan empati, mengidentifikasi akar masalah, dan menawarkan solusi yang sesuai. Penanganan komplain dilakukan dengan transparan dan nasabah diberikan informasi tentang langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah mereka (Madiun & Fatmawati, 2021).

Namun, untuk menilai efektivitas praktik penanganan komplain di Baitulmaal Muamalat Medan, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah melalui survei kepuasan nasabah. Dalam survei ini, nasabah dapat memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka dalam menyampaikan komplain dan bagaimana proses penanganannya dilakukan oleh lembaga keuangan. Survei ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang sejauh mana nasabah merasa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi melalui penanganan komplain yang dilakukan.

Selain itu, analisis data komplain juga dapat membantu dalam mengevaluasi efektivitas praktik penanganan komplain. Dengan melihat pola dan tren komplain yang sering muncul, lembaga keuangan dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi secara berulang dan mengambil tindakan preventif. Data ini juga dapat digunakan untuk mengukur waktu respon dan waktu penyelesaian komplain, sehingga lembaga keuangan dapat mengevaluasi kecepatan dan efisiensi dalam menangani komplain nasabah.

Dalam mengukur efektivitas penanganan komplain, penting juga untuk melibatkan umpan balik langsung dari nasabah. Baitulmaal Muamalat Medan dapat

melakukan pertemuan atau focus group discussion dengan nasabah yang telah mengalami penanganan komplain untuk mendapatkan perspektif mereka dan mendengarkan pengalaman mereka secara langsung. Melalui dialog ini, lembaga keuangan dapat memahami lebih dalam tentang bagaimana nasabah menilai kualitas penanganan komplain yang diberikan, apakah kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi, serta apakah solusi yang ditawarkan memuaskan bagi nasabah.

Selain itu, dalam mengukur efektivitas praktik penanganan komplain, Baitulmaal Muamalat Medan juga perlu melibatkan indikator kepuasan nasabah. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan nasabah secara keseluruhan, di mana nasabah memberikan penilaian terhadap berbagai aspek layanan yang termasuk dalam penanganan komplain, seperti kemudahan mengajukan komplain, respons yang cepat, solusi yang memuaskan, dan tingkat kepuasan akhir terhadap penanganan komplain tersebut. Dengan melihat tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan, lembaga keuangan dapat mengevaluasi efektivitas praktik penanganan komplain yang telah dilakukan.

Namun, penting juga untuk diingat bahwa penanganan komplain yang efektif bukan hanya tentang menyelesaikan masalah individu, tetapi juga tentang memperbaiki proses dan sistem yang ada. Baitulmaal Muamalat Medan perlu menganalisis dan menggali akar masalah dari komplain yang sering muncul. Dengan menganalisis penyebab utama komplain, lembaga keuangan dapat melakukan perbaikan yang lebih menyeluruh, sehingga mengurangi kemungkinan timbulnya komplain serupa di masa depan. Tindakan perbaikan yang diambil juga harus terukur dan dapat dilacak untuk memastikan bahwa masalah telah diatasi dengan efektif.

Dalam kesimpulannya, praktik penanganan komplain yang efektif di Baitulmaal Muamalat Medan telah melibatkan adanya saluran komunikasi yang baik, proses internal yang terstruktur, dan keterlibatan karyawan yang berkompeten. Namun, untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas praktik ini dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut melalui survei kepuasan nasabah, analisis data komplain, dan umpan balik langsung dari nasabah. Dengan melakukan evaluasi secara berkala dan terus-menerus, Baitulmaal Muamalat Medan dapat meningkatkan praktik penanganan komplain mereka dan memastikan kepuasan nasabah yang lebih baik.

Nasabah yang puas dengan penanganan komplain yang diberikan cenderung menjadi nasabah yang loyal pada Baitulmaal Muamalat Medan

Penanganan komplain yang efektif dan memuaskan dapat menjadi faktor kunci dalam mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah. Nasabah yang merasa bahwa komplain mereka didengar, dipahami, dan ditangani dengan baik, cenderung memiliki persepsi

positif terhadap lembaga keuangan dan kemungkinan besar akan tetap setia sebagai nasabah. Ketika nasabah merasa puas dengan penanganan komplain yang diberikan oleh Baitulmaal Muamalat Medan, mereka merasa dihargai dan dianggap penting sebagai bagian dari layanan yang diberikan. Ini dapat memperkuat ikatan emosional dengan lembaga keuangan dan mendorong nasabah untuk tetap menggunakan produk dan layanan yang disediakan.

Selain itu, nasabah yang puas dengan penanganan komplain juga cenderung memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Mereka dapat berbagi pengalaman mereka dengan teman, keluarga, atau rekan kerja, yang pada gilirannya dapat membawa nasabah baru kepada Baitulmaal Muamalat Medan. Nasabah yang loyal tidak hanya akan tetap menggunakan layanan lembaga keuangan, tetapi juga akan mempromosikannya kepada orang lain, sehingga berpotensi meningkatkan basis nasabah dan memperluas pangsa pasar. Selain itu, nasabah yang puas dengan penanganan komplain cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap lembaga keuangan. Ketika komplain nasabah ditangani dengan baik, nasabah merasa bahwa lembaga keuangan dapat dipercaya dan dapat mengatasi masalah yang mungkin timbul di masa depan. Hal ini dapat memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah untuk terus berhubungan dengan lembaga keuangan dalam jangka panjang (Syahril Effendy Pasaribu & Bahri Syaiful, 2015).

Namun, penting untuk diingat bahwa kepuasan nasabah bukan hanya bergantung pada penanganan komplain saja. Faktor-faktor lain seperti kualitas produk dan layanan, kecepatan respons, aksesibilitas, dan harga juga berperan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Penanganan komplain yang baik hanya merupakan salah satu aspek dari keseluruhan pengalaman nasabah yang dapat memengaruhi tingkat loyalitas mereka.

Dalam kesimpulannya, nasabah yang puas dengan penanganan komplain yang diberikan oleh Baitulmaal Muamalat Medan cenderung menjadi nasabah yang loyal. Penanganan komplain yang efektif dapat memperkuat ikatan emosional, membangun kepercayaan, dan mendorong nasabah untuk merekomendasikan lembaga keuangan kepada orang lain. Namun, untuk memastikan loyalitas nasabah yang berkelanjutan, lembaga keuangan juga perlu memperhatikan faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas produk dan layanan, kecepatan respons, aksesibilitas, dan harga yang kompetitif. Baitulmaal Muamalat Medan perlu memastikan bahwa seluruh aspek pengalaman nasabah terjaga dengan baik.

Selain itu, penting juga untuk mengadopsi pendekatan proaktif dalam menangani komplain. Baitulmaal Muamalat Medan dapat menggunakan komplain sebagai peluang untuk memperbaiki proses dan sistem yang ada. Dengan menganalisis akar masalah dari komplain yang sering muncul, lembaga keuangan dapat melakukan

perbaikan yang menyeluruh dan mencegah terjadinya masalah serupa di masa depan. Langkah-langkah pencegahan yang efektif akan mengurangi tingkat komplain nasabah secara keseluruhan, meningkatkan kepuasan nasabah, dan pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka.

Selain itu, komunikasi yang terbuka dan transparan juga penting dalam penanganan komplain. Baitulmaal Muamalat Medan perlu memberikan informasi yang jelas kepada nasabah tentang langkah-langkah yang diambil dalam menangani komplain mereka. Nasabah perlu merasa bahwa mereka dilibatkan secara aktif dalam proses penyelesaian dan diberikan pembaruan yang berkala. Dengan demikian, nasabah merasa dihargai dan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap lembaga keuangan.

Dalam mengukur efektivitas penanganan komplain, Baitulmaal Muamalat Medan juga perlu melakukan evaluasi secara berkala. Survei kepuasan nasabah, analisis data komplain, dan umpan balik langsung dari nasabah dapat menjadi alat yang berguna dalam memahami keberhasilan penanganan komplain dan menemukan area perbaikan yang mungkin diperlukan. Secara keseluruhan, penanganan komplain yang efektif dapat berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas nasabah di Baitulmaal Muamalat Medan. Dengan memberikan pengalaman yang memuaskan dalam menangani komplain, lembaga keuangan dapat memperkuat hubungan dengan nasabah, memperoleh rekomendasi positif, dan membangun kepercayaan yang kokoh. Namun, untuk mempertahankan loyalitas nasabah secara berkelanjutan, perhatian harus diberikan pada semua aspek pengalaman nasabah dan upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Ani Priyana Yuliatwati, 2019).

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa penanganan komplain memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Baitulmaal Muamalat Medan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan komplain yang efektif dapat memberikan dampak positif pada kepuasan nasabah dalam konteks lembaga keuangan Islam. Nasabah yang mendapatkan penanganan komplain yang baik cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan dan lebih condong untuk tetap menjadi nasabah yang loyal.

Penelitian ini juga menegaskan pentingnya praktik penanganan komplain yang efektif dalam lembaga keuangan Islam seperti Baitulmaal Muamalat Medan. Menyediakan mekanisme yang tepat dan responsif untuk menangani keluhan nasabah dapat membantu meningkatkan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan dan memperkuat hubungan antara lembaga keuangan dan nasabahnya.

Dalam konteks Baitulmaal Muamalat Medan, hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi lembaga tersebut untuk meningkatkan strategi penanganan komplain mereka. Dengan memastikan bahwa keluhan nasabah ditangani dengan baik, baik dari segi responsibilitas, efisiensi, dan keadilan, Baitulmaal Muamalat Medan dapat memperkuat kepuasan nasabah dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan nasabahnya.

Kesimpulan penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan serta menggali masukan dari nasabah melalui penanganan komplain. Dalam lingkungan perbankan yang kompetitif, kepuasan nasabah menjadi faktor kunci untuk mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Dengan memperbaiki penanganan komplain, lembaga keuangan Islam seperti Baitulmaal Muamalat Medan dapat memperkuat reputasi mereka dan membangun hubungan jangka panjang yang lebih kokoh dengan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Gunawan. (2022). *MONOGRAF: Pengukuran Literasi Keuangan Syariah dan Literasi Keuangan*. UMSU Press.
- Ani Priyana Yuliawati. (2019). *Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Di Bank Muamalat KCP Ponorogo*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO.
- Aprilia, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keputusan Menabung terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. *Core.Ac.Uk*, 111.
- Dewi Andriany, & Yusrita. (2015). *Perencanaan Bisnis : Start Up Business*. UMSU Press.
- Madiun, M. K. C. P., & Fatmawati, W. N. (2021). *Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Skripsi*.
- Pipit Putri Hariani. (2021). *Mengenal Dasar-Dasar Perbankan*. UMSU Press.
- Selly Marlioni. (2021). *Perbandingan Pengaruh Service excellent dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo dan Bank Muamalat KCP Ponorogo)*. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO.
- Syafrida Hani. (2015). *Teknik Analisa Laporan Keuangan*. UMSU Press.
- Syahril Effendy Pasaribu, & Bahri Syaiful. (2015). *Kepemimpinan Bisnis*. UMSU Press.
- Wulandari, A. (2021). *Perbandingan Pengaruh Service excellent dan Kualitas Layanan*

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 No 1 (2024) 1108-1119 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v6i1.5116

Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo dan Bank Muamalat KCP Ponorogo). INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO.