

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP PEMBIAYAAN BERMASALAH DI BMT ARTHA ABADI

Ika Wahyu Purnama¹, Miswan Ansori², Ahmad Fauzan Mubarak³
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara^{1,2,3}
211420000561@unisnu.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap pembiayaan bermasalah di BMT Artha Abadi Jepara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan desain penelitian lapangan. Sampel penelitian sebanyak 32 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SmartPLS4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah pada BMT Artha Abadi Jepara ($p\text{-value}: 0,386 > 0,05$). Penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah pada BMT Artha Abadi Jepara ($p\text{-value}: 0,211 > 0,05$). Kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah pada BMT Artha Abadi Jepara ($p\text{-value}: 0,000 < 0,05$). Hasil penelitian ini dapat menjadi solusi alternatif untuk menekan tingginya angka pembiayaan bermasalah yang sering terjadi di berbagai lembaga keuangan. Melalui penelitian ini ditemukan formulasi bahwa secara bersama-sama atau simultan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan dapat berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi para lembaga keuangan yang mengalami permasalahan seputar pembiayaan bermasalah.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan, Pembiayaan Bermasalah

Abstract

This research aims to analyze the influence of service quality and complaint handling on problematic financing at BMT Artha Abadi Jepara. The method used in this research is a quantitative method with a field research design. The research sample was 32 respondents. The data analysis used is multiple linear regression analysis with the help of SmartPLS4 software. The research results show that service quality has no effect on financing problems at BMT Artha Abadi Jepara ($p\text{-value}: 0.386 > 0.05$). Handling complaints has no effect on problematic financing at BMT Artha Abadi Jepara ($p\text{-value}: 0.211 > 0.05$). Service quality and complaint handling simultaneously or together influence problematic financing at BMT Artha Abadi Jepara ($p\text{-value}: 0.000 < 0.05$). The results of this research can be an alternative solution to reduce the high number of financing problems that often occur in various financial institutions. Through this research, it was found that jointly or simultaneously, service quality and

complaint handling can influence problematic financing. In this way, it is hoped that it can make a contribution to financial institutions experiencing problems related to problematic financing.

Key words: Service quality, Complaint handling, Problematic financing.

A. PENDAHULUAN

Pembiayaan bermasalah menjadi kondisi memprihatinkan yang mana para anggota tidak mampu membayar angsuran dari harga yang telah disepakati dalam jangka waktu yang telah ditentukan (Turmudi 2016). Observasi awal yang dilakukan di BMT Artha Abadi menunjukkan terdapat 32 anggota dengan kategori pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah dengan jumlah tersebut cenderung merugikan pihak BMT Artha Abadi dan tidak boleh dibiarkan begitu saja. Diperlukan berbagai langkah konkret untuk mengatasi pembiayaan bermasalah yang kerap terjadi.

Pembiayaan bermasalah yang berpotensi pada tidak terbayarnya kembali pembiayaan yang diberikan perlu untuk diatasi (Amiruddin 2020). Pembiayaan bermasalah yang kerap disebabkan oleh faktor internal seperti adanya kesengajaan menunda pembayaran, *track record* pembayaran yang buruk, kebangkrutan usaha serta pemalsuan jaminan harus diantisipasi dengan langkah pencegahan (Astuti and Suripto 2016). Langkah pencegahan yang dapat diambil oleh lembaga keuangan adalah dengan memperhatikan kualitas pelayanan terhadap para anggota. Kualitas pelayanan yang maksimal dan sesuai dengan prosedur tentu akan memberikan kepuasan tersendiri bagi para anggota (Firmansyah and Mudioetno 2024). Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Auwalia (2018) pada penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pengurangan pembiayaan bermasalah. Hal tersebut diharapkan dapat menstimulus para anggota untuk mengendalikan dirinya agar memberikan *feedback* baik kepada lembaga dengan cara melakukan pembayaran dengan tertib. Selain faktor internal, faktor eksternal seperti adanya bencana alam, kebijakan ekonomi, kenaikan harga hingga daya beli masyarakat menjadi latar belakang dari pembiayaan bermasalah (Astuti and Suripto 2016). Faktor-faktor eksternal yang mungkin dapat menimpa anggota tentu perlu untuk direspon dengan empati yang baik oleh lembaga keuangan. Penanganan keluhan pelanggan adalah cara perusahaan keuangan menunjukkan empati. Hal tersebut dibuktikan oleh Yeyen Widiyanti (2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa penanganan keluhan dapat menjadi solusi dalam pemecahan sengketa perbankan termasuk dalam aspek pembiayaan bermasalah.

Lembaga keuangan memperhatikan dua hal tentang kualitas pelayanan dan penanganan keluhan. Lembaga keuangan seringkali menerapkan pelayanan berkualitas dan melakukan penanganan keluhan terhadap para anggota dengan tujuan ingin memberikan kepuasan serta meningkatkan loyalitas dari anggota (Khoiri and

Adityawarman 2021). Lembaga keuangan seakan tidak melihat potensi kualitas pelayanan dan penanganan keluhan yang baik dapat memberikan konsekuensi dalam mencegah serta mengatasi terjadinya pembiayaan bermasalah. Persepsi akan kualitas pelayanan hanya dianggap dalam penguatan loyalitas pelanggan saja (Risal 2019). Sedangkan dalam aspek yang dapat melemahkan lembaga seperti pembiayaan bermasalah cenderung dibiarkan dan menjadi masalah berkepanjangan. Dalam penelitian Kurniyawati (2019) menerangkan bahwa penanganan keluhan yang baik memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi puas, bahkan menjadi pelanggan setia. Upaya perbaikan dari keluhan yang ditanggapi dengan positif akan membuat konsumen merasa diperhatikan oleh perusahaan. Hal tersebut menjadikan kepuasan terhadap penanganan keluhan menjadi lebih tinggi daripada kepuasan barang atau jasa yang dikonsumsi. Fenomena tersebut kemudian menjadi dasar penelitian ini agar dapat membuktikan mengenai pengaruh yang bisa diberikan oleh kualitas pelayanan serta penanganan keluhan terhadap pembiayaan bermasalah.

B. LANDASAN TEORI

1. Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah adalah sebuah situasi dimana terjadi kesulitan dalam melakukan pelunasan yang dapat disebabkan oleh berbagai faktor (Mutiah, Wahab, and Nurudin 2020). Pembiayaan bermasalah menjadi *problem* klasik yang sering terjadi pada berbagai lembaga keuangan. Besar kecilnya kuantitas pembiayaan bermasalah menjadi cerminan tersendiri bagi kinerja lembaga keuangan. Lembaga keuangan yang baik dalam hal manajemen tentu akan menekan angka pembiayaan bermasalah dan meminimalisir potensi terjadinya pembiayaan bermasalah di masa mendatang. Pembiayaan bermasalah secara mendalam diartikan sebagai pembiayaan yang macet dan tidak lagi memenuhi berbagai aturan serta syarat yang telah disepakati melalui adanya akad (Ibrahim and Rahmati 2017). Terjadinya pembiayaan bermasalah dapat menjadi suatu hal yang merugikan pihak lembaga keuangan dan dapat diproses melalui jalur hukum. Pembiayaan sendiri dapat diklasifikasikan menjadi berbagai kategori yaitu a) pembiayaan lancar; b) pembiayaan dalam perhatian khusus; c) pembiayaan kurang lancar; d) pembiayaan diragukan; dan e) pembiayaan macet (Viviani, Aini, and Hana 2022). Pembiayaan bermasalah masuk dalam kategori pembiayaan kurang lancar, diragukan dan macet.

Pembiayaan bermasalah sebagai problematika dalam dunia perbankan sudah sangat menjamur dan hampir tidak dapat dihindari lagi. Pembiayaan bermasalah dapat berpengaruh buruk pada kinerja keuangan serta kelangsungan hidup lembaga keuangan (Hidayat, Alaydrus, and Bakri 2022). Pembiayaan bermasalah pada umumnya dapat ditinjau tingkat NPF (*Non Performing Financing*) yang dimiliki oleh

setiap lembaga keuangan. *Non performing financing* adalah sebuah tata laksana pembiayaan yang dalam pemenuhan kewajibannya dilatarbelakangi oleh *counterparty* (Sa'diyah 2019). Namun karena penelitian ini terfokus pada satu BMT sebagai lembaga keuangan, maka indikator sebagai pengukuran akan pembiayaan bermasalah ditinjau dari dua faktor yaitu besarnya pembiayaan yang masih belum dapat dilunasi dan besarnya bagi hasil yang terhutang (belum dibayar) (Andriani, Rasyid, and Matondang 2022). Besarnya pembiayaan yang masih belum dilunasi dan bagi hasil yang masih terhutang oleh anggota terhadap lembaga keuangan menjadi cerminan dari besar kecilnya pembiayaan bermasalah yang ada di BMT. Semakin banyak anggota yang belum melunasi jumlah pembiayaan serta semakin banyak jumlah bagi hasil yang belum dibayar merepresentasikan kondisi BMT sedang tidak baik-baik saja karena pembiayaan bermasalah.

2. Kualitas Pelayanan

Menurut Sudarso dalam (Cesariana, Juliansyah, and Fitriyani 2022) kualitas pelayanan merupakan suatu aksi yang dilakukan oleh satu pihak terhadap pihak lainnya dalam aspek yang tidak berwujud serta memberikan dampak kepemilikan sesuatu. Tjiptono dalam (Rohaeni and Marwa 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai usaha dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang dapat ditempuh melalui jasa ataupun produk yang disampaikan dengan tepat untuk merealisasikan harapan konsumen. Melalui berbagai definisi tersebut maka secara sederhana kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya-upaya yang dilakukan untuk memberikan pengalaman berharga bagi para konsumen. Dalam aspek lembaga keuangan, konsumen yang dimaksud adalah para anggota dari lembaga keuangan. Kualitas pelayanan menjadi aspek penting dari suatu lembaga keuangan untuk menyambut para anggota yang datang karena dapat menjaga hubungan baik dengan para anggota. Setiap lembaga keuangan sudah seyogyanya memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menjaga nama baik dari lembaga. Pelayanan berkualitas yang diberikan oleh sumber daya manusia yang dimiliki oleh BMT akan menghasilkan kinerja dan keberhasilan dari lembaga keuangan (Maza 2018). Dengan kualitas pelayanan yang baik juga dapat membentuk kenyamanan yang akan menumbuhkan rasa simpati anggota kepada pihak lembaga keuangan untuk menyelesaikan kewajiban pembayaran atas pembiayaan mereka (Auwalia 2018). Hal tersebut juga terbukti dalam penelitian Auwalia (2018) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dalam pengurangan pembiayaan bermasalah.

Pentingnya peran kualitas pelayanan dalam sebuah lembaga tentu sangat perlu untuk diperhatikan. Lembaga keuangan perlu untuk mengkaji tentang hal apa saja yang menjadi aspek-aspek penting yang dapat merepresentasikan pelayanan yang berkualitas. Untuk mengetahui seberapa berhasil atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan, maka perlu adanya tolak ukur atau indikator dalam meninjau kualitas

pelayanan. Penelitian ini menggunakan indikator kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller dalam (Cesariana, Juliansyah, and Fitriyani 2022) adalah ketanggapan (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*) serta bukti langsung (*tangibles*). Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan kompetensi sumber daya dalam merespon anggota dengan sepenuh hati dan penuh kesediaan. Keandalan (*reliability*) merupakan pemberian pelayanan yang dilakukan dengan akurat, cepat serta memuaskan. Empati (*emphaty*) dimaksudkan sebagai rasa kepedulian akan anggota. Jaminan (*assurance*) diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, rasa percaya dan sopan santun yang dimiliki sumber daya terhadap anggota. Bukti langsung (*tangibles*) sebagai sarana prasarana yang menunjang kepuasan anggota. Berbagai indikator tersebut dapat merepresentasikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga keuangan.

3. Penanganan Keluhan

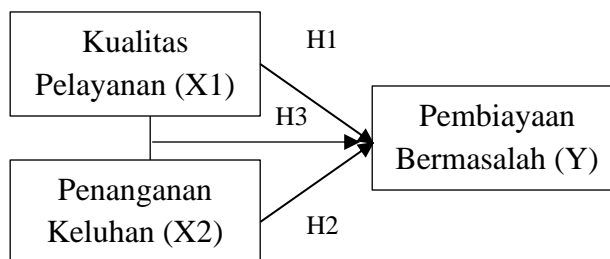
Menurut Tjiptono dalam (Indriyani and Mardiana 2016) keluhan diartikan sebagai ungkapan rasa kecewa atau tidak puas yang diluapkan oleh seseorang. Dalam dunia bisnis, keluhan kerap kali dilakukan oleh pelanggan atau konsumen terhadap penyedia jasa atau produk yang digunakan. Keluhan tentu harus mendapatkan respon yang kemudian disebut dengan penanganan keluhan. Penanganan keluhan adalah sesuatu yang dilakukan oleh lembaga yang berkaitan dengan adanya keluhan dari pelanggan atas jasa yang disediakan (Millani, Semiarty, and Machmud 2019). Penanganan keluhan juga diartikan sebagai *problematika* yang berasal dari para anggota yang wajib untuk direspon dan ditangani dengan sesegera mungkin oleh sumber daya lembaga (Batin 2019). Dengan demikian maka penanganan keluhan adalah tanggapan yang diberikan oleh pihak lembaga terhadap berbagai *complain* atau ungkapan ketidakpuasan dari anggota. Penanganan keluhan harus menjadi perhatian bagi lembaga keuangan mengingat setiap kinerja yang dilakukan pasti tidak luput dari kekeliruan atau kesalahan. Penanganan keluhan yang baik tentu akan memberikan pengalaman menyenangkan dan meredakan emosi bagi para anggota yang tengah meluapkan kekecewaannya terhadap lembaga keuangan.

Penanganan keluhan pada dasarnya dapat dilakukan melalui berbagai tindakan seperti menjadi pendengar yang baik, meminta maaf, memberikan informasi atas keluhan, memberikan bantuan, memberi solusi atas permasalahan, memahami kondisi yang tengah terjadi, mengambil respon aksi, menyampaikan rasa terima kasih, melakukan *follow up* hingga mendapatkan persetujuan pelanggan (Batin 2019). Agar dapat mengetahui apakah penanganan keluhan pelanggan sudah dilakukan dengan baik atau belum tentu diperlukan indikator sebagai tolak ukur. Indikator penanganan keluhan yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada teori yang dikemukakan Tjiptono dalam (Saputra and Kusumawardani 2020) yang meliputi empati terhadap anggota yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan,

kewajaran atau keadilan dalam pemecahan permasalahan atau keluhan serta kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi lembaga keuangan. Berbagai indikator tersebut dapat menjadi cerminan penanganan keluhan yang diberikan oleh lembaga keuangan. Apabila semua indikator dilakukan dengan baik maka menandakan lembaga keuangan melakukan penanganan keluhan dengan maksimal. Sebaliknya, apabila banyak indikator tidak dipenuhi oleh lembaga keuangan maka penanganan keluhan yang dilakukan oleh lembaga keuangan masih belum maksimal.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini merupakan pendekatan penelitian kuantitatif dimana penelitian yang menitikberatkan pada pengujian suatu teori dengan cara mengukur variabel penelitian dengan menggunakan data angka kemudian di analisis dengan bantuan program statistika maupun matematika. (Maesaroh and Rudianti 2022) Penelitian kuantitatif dalam riset ini berjenis penelitian lapangan (field research) karena peneliti terjun langsung untuk mencari data ke lokasi penelitian (Agatha and Claretta 2023). Sumber data yang digunakan adalah data primer. Yang mana data primer diperoleh melalui jawaban responden penelitian yang menjadi bagian dari populasi. Populasi penelitian ini adalah para anggota bermasalah di BMT Artha Abadi yang berjumlah 32 anggota. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh yang mana seluruh populasi penelitian menjadi responden penelitian. Dengan demikian maka jumlah sampel adalah 32 anggota BMT Artha Abadi. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data regresi linier berganda dengan pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS 4. Pengambilan data dilakukan dalam jangka waktu satu minggu dengan cara mencari data langsung kepada anggota BMT Artha Abadi, namun terdapat kendala pada beberapa anggota BMT yang tidak dapat ditemui secara langsung oleh peneliti sehingga kuesioner penelitian diberikan oleh pegawai kepada anggota BMT Artha Abadi. Model penelitiannya adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model penelitian

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 1. Uji Validitas

Item	Outer Loading	Keterangan
PB.1	0,851	Valid
PB.2	0,958	Valid
KP.1	0,869	Valid
KP.2	0,812	Valid
KP.3	0,883	Valid
KP.4	0,716	Valid
KP.5	0,760	Valid
PK.1	0,779	Valid
PK.2	0,778	Valid
PK.3	0,776	Valid
PK.4	0,8496	Valid

Sumber: SmartPLS, 2024

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui bahwa semua item penelitian dapat dinyatakan valid. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan meninjau nilai outer loading yang mana nilai outer loading harus lebih besar dari 0,7. Dengan demikian seluruh item pernyataan dapat dinyatakan valid.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Pembiayaan Bermasalah	0,799	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,868	Reliabel
Penanganan Keluhan	0,803	Reliabel

Sumber: SmartPLS, 2024

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan meninjau nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,7. Dengan demikian seluruh item pernyataan dapat dinyatakan reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

Tabel 3. Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	2,899	Bebas multikolinearitas

Penanganan Keluhan	2,899	Bebas multikolinearitas
--------------------	-------	-------------------------

Sumber: SmartPLS, 2024

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel penanganan keluhan dapat dinyatakan terbebas dari multikolinearitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan meninjau nilai VIF (Variance Inflation Factor) harus lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen dalam penelitian ini lolos dari asumsi multikolinearitas.

Tabel 4. Uji Heteroskedastisitas

P-Value	Keterangan
0,938	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: SmartPLS, 2024

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa kedua variabel independen dalam penelitian ini dinyatakan terbebas dari heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan meninjau nilai P-Value lebih besar dari nilai alpha 0,5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen penelitian bebas heteroskedastisitas.

3. Uji T

Tabel 5. Uji T

Hipotesis	P-Value	Keterangan
Kualitas Pelayanan -> Pembiayaan Bermasalah	0,386	Tidak berpengaruh
Penanganan Keluhan -> Pembiayaan Bermasalah	0,211	Tidak berpengaruh

Sumber: SmartPLS, 2024

Berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan meninjau nilai p-value yaitu 0,386 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga mengindikasikan tidak berpengaruh. Penanganan keluhan juga tidak berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan meninjau nilai p-value yaitu 0,211 yang mana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga mengindikasikan tidak berpengaruh. Dengan demikian maka hipotesis pertama dan hipotesis kedua penelitian ditolak.

4. Uji F

Tabel 6. Uji F

Hipotesis	P-Value	Keterangan
Kualitas Pelayanan & Penanganan Keluhan -> Pembiayaan Bermasalah	0,000	Berpengaruh

Sumber: SmartPLS, 2024

Berdasarkan Tabel 6 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah. Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan meninjau p-value yaitu 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 yang mengindikasikan adanya pengaruh secara simultan atau bersama-sama. Dengan demikian hipotesis ketiga penelitian diterima.

5. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pembiayaan Bermasalah

Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah pada BMT Artha Abadi Jepara. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil uji t yang menunjukkan bahwa p-value dari kualitas pelayanan terhadap pembiayaan bermasalah adalah sebesar 0,386. Nilai p-value tersebut lebih besar dari kriteria yang menjadi nilai patokan yaitu sebesar 0,05. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa walaupun pelayanan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang dijalankan tetap tidak berdampak terhadap terjadinya pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah menjadi problem yang tidak dapat diatasi melalui pemberian layanan yang berkualitas kepada para anggota. Pembiayaan bermasalah masih akan tetap terjadi walaupun pelayanan yang diberikan sudah baik. Hasil penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Auwalia (2018) yang mana dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan pada pengurangan pembiayaan bermasalah. Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa hipotesis 1 (H1) ditolak. Pelayanan yang berkualitas dari pihak lembaga keuangan dinilai dapat menekan tingginya angka pembiayaan bermasalah. Namun pada kasus di BMT Artha Abadi hal tersebut masih belum dapat dibuktikan karena dengan implementasi pelayanan yang berkualitas masih belum memiliki dampak yang signifikan terhadap pembiayaan bermasalah yang terjadi di BMT Artha Abadi Jepara.

6. Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Pembiayaan Bermasalah

Penanganan keluhan tidak berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah pada BMT Artha Abadi Jepara. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil uji t yang

menunjukkan bahwa p-value dari penanganan keluhan terhadap pembiayaan bermasalah adalah sebesar 0,211. Nilai p-value tersebut lebih besar dari kriteria yang menjadi nilai patokan yaitu sebesar 0,05. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa walaupun keluhan-keluhan ataupun complain dari anggota telah dilayani dan ditangani dengan baik sesuai prosedur yang berlaku tetap tidak berdampak terhadap terjadinya pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah masih tidak dapat ditekan hanya dengan memberikan respon-respon atas berbagai keluhan yang diberikan oleh anggota terhadap pihak BMT Artha Abadi Jepara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 (H2) ditolak dan berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Yeyen Widiyanti (2020) yang mana dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa untuk mengatasi terjadinya pembiayaan bermasalah bisa dilakukan dengan memberikan respon-respon baik kepada para anggota. Pemberian sikap empati dan kepedulian atas segala keluhan yang diungkapkan para anggota menjadi nilai positif dalam menekan pembiayaan bermasalah. Namun pada BMT Artha Abadi hal tersebut tidak dapat dibuktikan. Hanya dengan memberikan stimulus-stimulus terhadap keluhan yang diberikan ternyata masih belum berdampak signifikan dalam menekan tingginya angka pembiayaan bermasalah.

7. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Pembiayaan Bermasalah

Kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah pada BMT Artha Abadi Jepara. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil uji t yang menunjukkan bahwa p-value dari kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap pembiayaan bermasalah adalah sebesar 0,000. Nilai p-value tersebut lebih kecil dari kriteria yang menjadi nilai patokan yaitu sebesar 0,05. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya pelayanan yang berkualitas dan diimbangi dengan penanganan keluhan yang baik akan berdampak terhadap pembiayaan bermasalah. Pembiayaan bermasalah akan lebih dapat dihindari dan diatasi dengan adanya kombinasi dari pelayanan yang berkualitas dan penanganan keluhan yang dilakukan dengan baik.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam menekan tingginya angka pembiayaan bermasalah yang kerap terjadi di berbagai lembaga pembiayaan. Dengan intens meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan respon-respon terhadap segala keluhan yang diberikan oleh anggota maka akan berpengaruh untuk menekan angka pembiayaan bermasalah. anggota akan menjadi lebih senang ketika mendapat pelayanan yang berkualitas oleh pihak lembaga keuangan. Melalui pelayanan berkualitas, anggota tidak akan sungkan dan merasa lebih nyaman untuk bercerita dan berkeluh kesah. Hal ini dapat direspon dengan baik oleh pihak lembaga keuangan

agar hal-hal negatif seperti pembiayaan bermasalah tidak terjadi dan kemungkinan kerugian yang terjadi pada lembaga terkait akan dapat diminimalisir.

E. KESIMPULAN

Berdasar pada penelitian yang telah dilaksanakan, terdapat berbagai temuan dalam penelitian ini yaitu hipotesis pertama penelitian ditolak yang berarti kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah di BMT Artha Abadi. Hipotesis kedua penelitian ditolak yang berarti penanganan keluhan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah di BMT Artha Abadi. Hipotesis ketiga penelitian diterima yang berarti kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara simultan berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah di BMT Artha Abadi.

Hasil penelitian ini dapat menjadi solusi alternatif untuk menekan tingginya angka pembiayaan bermasalah yang sering terjadi di berbagai lembaga keuangan. Melalui penelitian ini ditemukan formulasi bahwa secara bersama-sama atau simultan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan dapat berpengaruh terhadap pembiayaan bermasalah. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi para lembaga keuangan yang mengalami permasalahan seputar pembiayaan bermasalah, serta menjadi acuan untuk penelitian berikutnya dengan variabel berbeda seperti *lifestyle* anggota, dan pendapatan anggota.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, Ellen Mahendra, and Dyva Claretta. 2023. "Program Pendayagunaan Masyarakat Pada Kegiatan Lmi Innovation Weeks 2023." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat* 3 (1): 234–37.
- Amiruddin. 2020. "Kelayakan Nasabah Dalam Pemberian Pembiayaan Pada PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah IMB Kota Makassar." *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah* 4 (2): 29. <https://doi.org/10.24252/al-mashrafiyah.v4i2.15867>.
- Andriani, Rika, Arbanur Rasyid, and Zulaika Matondang. 2022. "Pengaruh Karakter Dan Kondisi Ekonomi Nasabah Terhadap Pembiayaan Bermasalah (Studi Pada BMT Nurul Iman Madani Aek Nabara)." *Journal of Islamic Social Finance Management* 3 (1): 94–106. <https://doi.org/10.24952/jisfim.v3i1.5956>.
- Astuti, Widya, and Teguh Suropto. 2016. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembiayaan Bermasalah (Studi Kasus Di BMT Artha Barokah Yogyakarta 2013)." *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)* 5 (1): 49. [https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(1\).49-62](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(1).49-62).
- Auwalia, Fitrotul. 2018. "Pengaruh Alat Komunikasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengurangan Pembiayaan Bermasalah Di Bmt Sinar Amanah Tulungagung." *Repository of UIN SATU Tulungagung*, 60–61.
- Batin, Mail Hilian. 2019. "Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah." *Journal of Islamic Banking and Finance* 3 (1): 45.
- Cesariana, Carmelia, Fadlan Juliansyah, and Rohani Fitriyani. 2022. "Model

- Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial* 3 (1): 211–24.
- Firmansyah, Zinedine Oktavian, and Nurholis Mudioretno. 2024. “Penanganan Pembiayaan Bermasalah Pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember.” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01 (03): 651–55.
- Hidayat, Solikhul, Muhammad Zaid Alaydrus, and Masykuri Bakri. 2022. “Strategi Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Berbasis Islamic Entrepreneurship Di Bmt Se-Kota Jepara.” *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 7 (01): 93–102. <https://doi.org/10.37366/jespb.v7i01.381>.
- Ibrahim, Azharsyah, and Arianal Rahmati. 2017. “Analisis Solutif Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah: Kajian Pada Produk Murabahah Di Bank Muamalat Indonesia Banda Aceh.” *Iqtishadia: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 10 (June 2017): 71–96. <https://doi.org/10.21043/iqtishadia.v10i1.2319>.
- Indriyani, Susi, and Selvy Mardiana. 2016. “Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung.” *Jurnal Bisnis Darmajaya* 2 (01): 1–13.
- Khoiri, Anzal Huda, and Adityawarman. 2021. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah.” *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business* 1 (1): 15–27.
- Kurniyawati, Endah. 2019. “Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus BNI Syariah KC Surakarta).” *Repository.Perpus.Uinsalatiga.Ac.Id/Id/Eprint/5556*.
- Maesaroh, Siti, and Walid Rudianti. 2022. “Peningkatan Kepuasan Konsumen Pada UMKM Melalui Komunikasi Pemasaran, Komitmen Penangan Keluhan Dan Kualitas Produk Di Kabupaten Banjarnegara.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi* 17 (1): 1–13.
- Maza, Rina El. 2018. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keberlangsungan Baitul Maal Wa Tamwil Di Lampung.” *FINANSIA: Jurnal Akuntansi Dan Perbankan Syariah* 01 (01): 59–76.
- Millani, R Nona, Rima Semiarty, and Rizanda Machmud. 2019. “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Penanganan Keluhan (Service Recovery) Rawat Inap Di RSUD Rasidin Kota Padang.” *Jurnal Kesehatan Andalas* 8 (3): 599. <https://doi.org/10.25077/jka.v8i3.1047>.
- Mutiah, Cicik, Wahab, and Nurudin. 2020. “Pengaruh Pembiayaan Jual Beli, Bagi Hasil, Dan Pembiayaan Bermasalah Terhadap Kinerja Keuangan.” *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah* 2 (2): 223–42. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v2i2.33.221-241>.
- Risal, Taufiq. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Bmt Kampoeng Syariah.” *JMB (Jurnal Manajemen Dan Bisnis)* 1 (1).
- Rohaeni, Heni, and Nisa Marwa. 2018. “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.” *Jurnal Ecodemica* 2 (2): 94–101. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.233>.

- Sa'diyah, Mahmudatus. 2019. "Strategi Penanganan Non Performing Finance (NPF) Pada Pembiayaan Murabahah Di BMT." *Conference on Islamic Management Accounting and Economics 2*: 179–89.
- Saputra, Suparno, and Lucky Wilujeng Kusumawardani. 2020. "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Layanan Pos Express Pada Kantor Pos Kediri 64100." *Bisnis Dan Pemasaran* 10 (1): 1–8.
- Turmudi, Muhamad. 2016. "Manajemen Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Pada Lembaga Perbankan Syariah." *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1 (1): 95. <https://doi.org/10.31332/lifalah.v1i1.477>.
- Viviani, Vinda, Muslikhatul Aini, and Kharis Fadlullah Hana. 2022. "Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Pembiayaan Bermasalah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus Masa Pandemi Covid-19." *Al-Bank: Journal of Islamic Banking and Finance* 2 (2): 139. <https://doi.org/10.31958/ab.v2i2.6316>.
- Yeyen Widiyanti. 2020. "Prinsip Arbitrase Syariah Dalam Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Di Bank Syariah Mandiri Kedaton Bandar Lampung." *IAIN Metro Digital Repository* . <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/3672/>.