

**PENGARUH PENANGANAN KOMPLAIN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH**
(The Influence of Complaint Resolution on Customer Satisfaction)

Berliantina Rosita¹ dan Sigit Indrawijaya²

¹ *Alumni Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jambi, Jurusan Manajemen Konsentrasi
Manajemen Pemasaran*

² *Dosen Prodi Manajemen, FEB Unja, Konsentrasi Manajemen Pemasaran*

ABSTRACT

The study aim is to explain complaint handling at BRI, and to explain complaint handling influence on customer satisfaction. Samples size consist of 100 respondents which chosen with random sampling techniques. Research result shows significant influence both simultaneous and partial effect on customer satisfaction. The probability value of the three variables are procedural justice (0,001), interactional justice (0.043), and distributive justice (0,000). Hence, it is suggested that the organization should internalizes complaint handling as the important competency to the employee.

Keywords: Complaint Handling, Procedural Justice, Interactional Justice, Distributive Justice, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan studi adalah menjelaskan penanganan komplain di BRI, dan menjelaskan pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah. Sampel adalah nasabah Bank BRI dengan ukuran sampel 100 responden. Penarikan sampel menggunakan teknik random sampling. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang signifikan baik hubungan simultan maupun parsial. Probabilita pengaruh ketiga variabel terhadap kepuasan nasabah adalah procedural justice (0,001), interactional justice (0.043), dan distributive justice (0,000). Dengan demikian, disarankan agar organisasi menginternalisasi penanganan keluhan sebagai kompetensi penting.

Kata Kunci: Penanganan keluhan, keadilan prosedur, keadilan interaksi, keadilan distributif, dan kepuasan pelanggan.

Correspondence email: berliantinarosita@gmail.com

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri ini untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Hal tersebut ditandai dengan semakin maraknya ekspansi dari bank-bank asing yang mencoba masuk ke pasar perbankan Indonesia. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan nasabah tersebut melakukan transaksi keuangan maupun dalam memberikan pelayanan langsung dengan nasabahnya (Infobank, April 2008).

Alur tahapan pertama dalam memenangkan hati nasabah adalah melalui penyiapan layanan yang berkualitas. Bank sebagai salah satu sektor jasa layanan keuangan, kinerjanya akan sangat bergantung pada baik atau buruknya layanan secara keseluruhan kepada para nasabahnya. Makin baik layanan dari suatu bank, maka akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada bank tersebut (Meng dan Elliott 2008; Olorunniwo dan Hsu 2006).

Penanganan komplain nasabah pada bank saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu bank dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan mudah berpindah ke bank lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik (Jarrar et al, 2003).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu perusahaan perbankan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. BRI dalam menjalankan usahanya memiliki fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju perbankan yang bertugas melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabahnya merasa puas atas layanan yang diberikan (Infobank, April 2008).

Umumnya nasabah menyampaikan keluhan kepada Bank berupa pelayanan yang kurang memuaskan dan terjadinya *offline*, seperti misalnya, tidak ada pembagian nomor antrian untuk *Customer Service* maupun bagian Teller. Keluhan lainnya berupa keluhan tidak dapat melakukan penarikan via ATM baik melalui ATM dari Bank BRI ataupun dari ATM bank-bank lainnya. Untuk menangani keluhan nasabah, pihak Bank BRI akan memprosesnya dalam 2 hari (Bank BRI, Juni 2014).

Dari studi awal yang dilakukan di BRI, didapat 4 (empat) masalah komplain yang paling dominan yaitu Selisih Saldo sebanyak 28 komplain, ATM tertelan sebanyak 312 komplain, Terdebit sebanyak 83 komplain, dan Transaksi Gagal sebanyak 2 komplain, dengan total komplain 425 jenis komplain. Keluhan-keluhan tidak hanya terjadi karena kelalaian pihak Bank baik dari segi kesalahan jaringan komunikasi atau koneksi, sistem pembayaran, dan ATM; tetapi kelalaian juga banyak dilakukan dari pihak nasabah sendiri.

2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian serta penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penanganan komplain pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jambi ?
2. Bagaimana pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jambi ?

TINJAUAN PUSTAKA

1. Penanganan Komplain

Menurut Tjiptono, F., (2011), setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Menurut Sunarto (2011), ketika pelanggan mendapatkan masalah atau bahkan sedikit kecewa, maka perusahaan-perusahaan besar dengan cepat menunjukkan jati

dirinya. Pemulihan pelayanan juga bisa ditangani dengan sangat baik ketika dipandang sebagai satu kesempatan bukan sebagai suatu pilihan sulit.

Menurut Christopher Lovelock et. al (2010) dengan memasukkan unsur keadilan dalam penanganan keluhan maka dapat dilihat efektivitas manajemen penanganan keluhan yang dimiliki perusahaan di mata pelanggan.

2. Keadilan

Complain (keluhan) dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan. Keadilan dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Keadilan prosedural

Keadilan prosedural digambarkan sebagai penanganan keluhan yang cepat, jelas dan minim kesalahan. Sementara ketidakadilan prosedural digambarkan sebagai penanganan yang lambat, berbelit-belit dan tidak jelas. Empat elemen tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Accessibility*, yaitu akses untuk menyampaikan keluhan mudah bagi pelanggan.
2. *Process control*, yaitu proses penanganan keluhan jelas dan dapat diikuti oleh pelanggan.
3. *Timing/speed*, yaitu proses penanganan keluhan cepat.
4. *Flexibility*, yaitu prosedur perusahaan sesuai kebutuhan pelanggan.

b. Keadilan Interaksional

Keadilan interaksional adalah perlakuan interpersonal yang diterima pelanggan selama prosedur pengaduan berlangsung. Keadilan interaksional ini menggambarkan aspek dari kepedulian, kejelasan dan kejujuran selama proses pengaduan, seperti penjelasan dan usaha yang berarti dalam mencairkan konflik yang terjadi. Empat elemen penting dalam keadilan interaksional yaitu:

1. *Empathy*, yaitu perhatian dan kepedulian karyawan dalam menyelesaikan masalah / keluhan pelanggan
2. *Effort*, yaitu kemampuan karyawan menyelesaikan masalah / keluhan pelanggan.
3. *Honesty*, yaitu kejujuran karyawan dalam menyelesaikan masalah pelanggan.
4. *Explanation*, yaitu kesediaan karyawan menjelaskan kondisi sebenarnya dari masalah yang dihadapi pelanggan.

c. Keadilan Distributif

Keadilan distributif merupakan persepsi pelanggan terhadap keadilan kompensasi/ganti rugi yang diperoleh dari proses *service recovery*/penanganan keluhan. Pelanggan mengharapkan kompensasi yang sebanding dengan kerugian materi maupun non materi yang mereka derita. Ada 3 poin utama yang menjadi titik berat dalam aspek ini yaitu:

1. *Need*, yaitu solusi yang diberikan tepat sesuai yang dibutuhkan pelanggan
2. *Equity*, yaitu kewajaran kompensasi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan
3. *Equality*, yaitu kompensasi yang diberikan perusahaan sebanding dengan pengorbanan pelanggan.

3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono, F., (2012), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler, P. dan Keller, K., (2012) menyatakan bahwa *Customer Satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product's perceived performance (or outcome) in relation to his or her expectations*; yang artinya bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang senang atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk yang dirasakan sehubungan dengan harapannya.

Dengan penjelasan demikian, maka dirumuskan bahwa ketiga variabel yaitu Keadilan Prosedural (X_1), Keadilan Interaksional (X_2) dan Keadilan Distributif (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

4. Hipotesis

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah sebagai berikut;

H_0 : Penanganan komplain tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah,

H_1 : Penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

METODE PENELITIAN

1. Populasi dan Sampel

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Populasi sampel dalam penelitian adalah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Jambi dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Penarikan sampel menggunakan teknik random sampling.

2. Kebutuhan data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan Perusahaan Bank Rakyat Indonesia Cabang Jambi.

3. Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan kuantitatif. Analisis deskriptif dilakukan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai faktor – faktor yang ada di lapangan berdasarkan teori-teori yang ada di dalam literatur yang berkaitan dengan penelitian. Analisis kuantitatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik Linier Berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. (Persero) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priayi yang berkebangsaan Indonesia. Tanggal berdirinya yaitu 16 Desember 1895 kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Sebelum melakukan uji hipotesis dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan hasil koefisien alpha untuk masing-masing variabel yang diteliti adalah; 0,822; 0,762,

dan 0,787 dan untuk variabel dependennya adalah 0,830. Berdasarkan hasil demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari 0,3 dan koefisien reliabilitas (Alpha Cronbach) lebih besar dari 0,6 yaitu 0,830. Dengan demikian item pertanyaan untuk variabel kepuasan nasabah (Y) adalah valid dan reliabel untuk pengujian selanjutnya. Selanjutnya untuk uji normalitas, diketahui bahwa variabel penelitian sebarannya adalah normal.

1. Hasil Penelitian

Untuk melihat pengaruh penanganan komplain, dilakukan analisis linier berganda agar dapat dijelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS, diketahui hasil pengujian simultan dan parsial sebagaimana berikut.

• **Uji F**

Uji F digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen secara simultan. Derajat kepercayaan yang digunakan adalah 0,05. Dari Tabel 1. diperoleh nilai P_{value} adalah 0,000 artinya sangat signifikan, sehingga cukup beralasan untuk mengatakan bahwa didapat pengaruh yang nyata penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, secara statistik hasil pengujian empiris menerima H_1 .

Tabel 1. Uji Simultan Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	134.179	3	44.726	29.134	.000 ^a
Residual	147.381	96	1.535		
Total	281.560	99			

a. Predictors: (Constant), keadilan distributif, keadilan interaksional, keadilan prosedural
 Sumber. Hasil pengolahan data primer, 2015.

Selanjutnya secara parsial, hasil pengujian variabel penelitian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	2.724	.877		3.106	.002			
Keadilan prosedural	.206	.062	.329	3.299	.001	.610	.319	.244
Keadilan interaksional	.111	.054	.153	2.055	.043	.196	.205	.152
Keadilan distributif	.273	.068	.397	3.998	.000	.620	.378	.295

Sumber. Hasil pengolahan data primer, 2015

Berdasarkan Tabel 2. hasil regresi disajikan sebagai berikut.

$$Y = 2,724 + 0,206 X_1 + 0,111 X_2 + 0,273 X_3 + e$$

Sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 2., ketiga variabel signifikan pada $\alpha = 0,05$, karena P_{value} lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik secara simultan maupun parsial, hasil menunjukkan hubungan yang signifikan, terima H_1 . Artinya keadilan prosedural, interaksional, dan distributif secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, dari hasil perhitungan koefisien determinasi diketahui R sebesar 44,7 % yang artinya bahwa 44,47 variasi nilai kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh penanganan komplain, selebihnya 55,3% tidak dijelaskan oleh variabel pada penelitian ini, akan tetapi oleh variabel lain – yang pada penelitian ini tidak diteliti.

2. Pembahasan

Penanganan komplain nasabah pada bank saat ini menjadi salah satu kunci utama suatu bank dapat terus tumbuh dan berkembang, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan layanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan mudah berpindah ke bank lain yang dianggap bisa memberikan layanan terhadap komplain dengan baik.

Merujuk pada penelitian Tronvoll (2007) menemukan bahwa penanganan komplain harus berbasis kepuasan pelanggan sebagai tujuan dari aktivitas bisnis. Selanjutnya dikatakan bahwa sebelum perusahaan mencapai tujuan tersebut maka langkah terbaik adalah mengkaji kembali apa yang membuat pelanggan puas. Poin penting dari hasil ini adalah penelitian menggambarkan yang mempengaruhi sinergi yang positif antara mutu layanan, penanganan komplain dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini memberikan pijakan penting bahwa implementasi dan hasil kepuasan ditentukan dari implementasi dan hasil penanganan komplain.

Penelitian selanjutnya yaitu studi Kau dan Loh (2006) yang dapat dikatakan sebagai salah satu pelopor konsep dan pengukuran kepuasan pelanggan berdasarkan perbandingan antara pelanggan yang komplain dan tidak komplain. Penelitian ini meletakkan dasar penting pengukuran kepuasan pada dari sudut pandang pelanggan atas penanganan komplain yang dilakukan perusahaan. Berikut ini rangkuman penelitian yang hasilnya menggambarkan hubungan yang positif antara *service* dan komplain kepuasan.

Dalam memperoleh kepuasan nasabah, keadilan prosedural, keadilan interaksional dan keadilan distributif secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Permasalahan mendasar dalam merancang penanganan keluhan adalah bagaimana karyawan menjadikannya sebagai bagian yang terinternalisasi dan spontan ketika pelanggan menyampaikan keluhan. Riset ke depan yang dapat diusulkan adalah bagaimana peran teknologi dapat menjadi bagian yang terintegrasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan khususnya dalam penanganan keluhan. Lebih daripada itu, pelayanan harus terintegrasi secara mendalam terhadap penyampaian nilai. Kotler, P. dan Armstrong, G. (2012) menjelaskan bahwa praktik pemasaran terintegrasi antar bidang dalam hal penyampaian nilai yang superior kepada pelanggan, dibanding dengan perusahaan saingan.

KESIMPULAN DAN SARAN

• **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan bank BRI telah berusaha menangani komplain nasabahnya dengan cara empati dan meminta maaf dalam penanganan komplain (keluhan) kepada pelanggan.
2. Semakin intensif dilakukan penanganan keluhan secara umum maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Walau kepuasan pelanggan melalui tidak dihasilkan oleh penanganan keluhan saja.

• **Saran**

1. Untuk mendapatkan kepuasan konsumen, perusahaan perlu memperhatikan pentingnya kualitas layanan serta penanganan komplain. Hal ini dilakukan melalui internalisasi kepada karyawan agar setiap karyawan memperoleh kompetensi dan proaktif dalam penanganan keluhan.
2. Survei ataupun pengamatan terhadap kepuasan pelanggan secara berkala dibutuhkan untuk memberikan masukan kepada lembaga tentang kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barlow, J. And Clause, M. (2008). *A Complaint is A Gift (Recover Costumer Loyalty When Things Go)*. Second Edition. Berrett-Koehler Publishers.
- Christopher, L. Jochen, W., Mussry, J. (2010). *Pemasaran Jasa - Perspektif Indonesia*, Jilid 2 Edisi Ketujuh, Erlangga; Jakarta.
- Kau, Ah-Keng and Elizabeth, W.L (2006), “*The effects of service recovery on consumer satisfaction : a comparison between complaint and non complaints*“, *Journal of Service Marketing*, Vol. 20 No. 2 p. 101- 111
- Kotler, P., dan Keller, K., (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga; Jakarta.
- Latan, Hengky dan Selva Temalagi. (2013). *Analisis Multivariate Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program IBM SPSS 20,0*. Alfabeta; Bandung.
- Richard L. Daft. (2010). *Era Baru Manajemen*. Buku 1 dan 2. Salemba Empat; Jakarta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Alfabeta. Bandung
- Sunarto, (2011). *Public Relations Untuk Pelayanan Publik*, Wacana, Vol. 10, No.2
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi II*. Andi, Yogyakarta.
- Tronvoll, Bard (2007), *Complainer characteristics when exit is closed*, *International Journal of Service Industry of Management*, Vol. 25, No. 1 p. 25-51