

BAB V

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian secara langsung dengan metode kuisioner mengenai Pengaruh *Handling Complaint* dan Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Maka peneliti mengolah data hasil jawaban yang diberikan nasabah dari penyebaran kuisioner tersebut. Pengolahan data tersebut dilakukan dengan menggunakan *SPSS16*, dengan hasil sebagai berikut :

A. Pengaruh *Handling Complaint* Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa *Handling Complaint* menunjukkan adanya hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya semakin tinggi *Handling Complaint* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Begitu juga sebaliknya, jika semakin rendah *Handling Complaint* maka akan semakin rendah pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hasil penelitian ini didapatkan atau diperoleh dari penyebaran angket atau kuesioner yang telah disebarakan kepada beberapa responden atau nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam poin sebelumnya atau bab empat mengenai hasil variabel *Handling Complaint* di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung yang telah di uji. Dari beberapa uji yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa variabel *Handling Complaint* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hasil signifikan tersebut juga diperkuat dengan beberapa teori dan penelitian terdahulu.

Handling Complaint adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan.⁸⁴ *Handling Complaint* atau disebut dengan penanganan keluhan adalah secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen ketika membeli dan menggunakan barang, baik itu berupa produk fisik atau jasa pelayanan. Oleh karena itu perusahaan haruslah mempunyai sebuah prosedur yang dikhususkan untuk menangani *complaint*.⁸⁵

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Fandy Tjiptono yang menjelaskan bahwa *Complaint* (keluhan) dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan, seperti keadilan *procedural*, *interaksional* dan *distribusi*. Maka selaku pihak bank tentunya dalam menghadapi komplain dari nasabah yaitu selalu mempunyai etos kerja yang baik kepada konsumen. Dalam dunia pelayanan, penanganan keluhan sangatlah penting untuk diperhatikan. Karena dengan adanya penanganan keluhan yang tepat akan memberikan peluang untuk mengubah seseorang yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas.⁸⁶

⁸⁴ Ikatan Bankir Indonesia (a), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta; PT Gramedia, 2014, hal. 129.

⁸⁵ <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-keluhan-pelanggan/>, artikel diakses pada 03 September 2019.

⁸⁶Susi I, Selvy M, *Jurnal Bisnis Darmajaya, Pengaruh Penangan Keluhan Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*, Vol.2 No.1, hal. 4.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi⁸⁷ dan Ma'mun⁸⁸ yang menunjukkan bahwa variabel *Handling Complaint* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya semakin tinggi *Handling Complaint* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* menunjukkan adanya hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya terjadi pengaruh antara kualitas pelayanan *Customer Service* dengan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Jadi semakin baik kualitas pelayanan *Customer Service* maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Pengertian kualitas pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.⁸⁹ Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan pelayanan

⁸⁷ Agista Anggun Pratiwi, "Pengaruh Teknik *Handling Complaint* Terhadap Citra PT Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Semarang", Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, 2015.

⁸⁸ Ma'mun, "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung Pringsewu Dalam Prespektif Ekonomi Islam", Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Intan Lampung, 2018.

⁸⁹ Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), Hal

merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Menurut Wyckof dalam bukunya Tjiptono, “kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan (*perceived service*).⁹⁰

Pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi, intinya *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah.⁹¹ *Customer Service* merupakan salah satu bagian di bank yang memiliki peran sebagai ujung tombak bagi bank dalam membangun kepuasan pelanggan atau nasabahnya. *Customer Service* memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan, dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan nasabah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Kotler dalam bukunya Tjiptono mendefeniskan bahwa pelayanan sebagai: “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.” Pelayanan dapat

⁹⁰ Ferdian Chandra Chrisna, Yessy Artanty, *Jurnal Ilmu Manajemen, Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia TBK Cabang Nganjuk*, Vol.1 No.4, Hal. 4.

⁹¹ Kasmir, “*Etika Customer Service*”, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, hal. 180.

juga dikatakan sebagai aktivitas manfaat dan kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Secara tersendiri yang pada hakekatnya bersifat *intangible* (tidak teraba), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wiwik⁹² yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan *Customer Service* maka akan semakin meningkatkan kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

C. Pengaruh Handling Complaint dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah KCP Tulungagung

Berdasarkan penelitian memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung. Hasil tersebut diperoleh dari penyebaran angket atau kuesioner yang telah disebar. Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam poin sebelumnya atau bab empat mengenai hasil variable *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan *Customer Service* yang telah di uji. Dari beberapa uji yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa telah terjadi pengaruh simultan (bersama-sama) antara variable *Handling Complaint* dan kualitas pelayanan

⁹² Wiwik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* (*Customer Servis, Teller, dan Security*) Terhadap Kepuasan Nasabah Berinteraksi Diperbankan", Skripsi Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, 2017.

Customer Service terhadap kepuasan nasabah menabung di Bnak Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

Kepuasan nasabah merupakan dorongan utama bagi retensi dan loyalitas nasabah. Sebagian pelanggan mendasar kepuasannya semata-mata pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasannya pada keputusan pembelian atas dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan. Model yang diusulkan untuk mempelajari kepuasan terhadap penanganan keluhan menggabungkan semua konstruksi yang dikemukakan oleh Szymanski dan Henard menganalisis anteseden kepuasan yaitu: harapan, kinerja, diskonfirmasi harapan, ekuitas dan pengaruh. Oleh karena itu, kepuasan didasarkan pada perbandingan antara harapan individu dan kinerja yang dirasakan Oliver dan Wilkie dalam bukunya Tjiptono mengatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi kinerja produk/jasa berdasarkan pengalaman mengkonsumsi.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Kotler yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.⁹³ Hasil penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.⁹⁴

⁹³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Terjemahan Hendra Teguh dan A.Rauli (Jakarta: Prenhallindo 1997), hal 36.

⁹⁴ Hendi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta : PT.ELEX Media Komputindo), hal 3.

Bahkan penelitian terdahulu Harun⁹⁵ menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan dengan kinerja aktual yang dirasakan atau dipersepsikan setelah pemakaian. Jika kinerja barang/jasa yang diharapkan sesuai atau melebihi kinerja aktual yang dirasakan berarti pelanggan puas sebaliknya jika kinerja barang/jasa yang diharapkan di bawah kinerja aktual yang dirasakan berarti konsumen tidak puas. Kepuasan nasabah merupakan salah satu keinginan yang harus dipenuhi. Keinginan nasabah juga merupakan salah satu hal yang penting yang sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.

⁹⁵ Risdayanti Harun, "Pengaruh Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pungguminasa", Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alaudin Makasar, 2016.