

PENGARUH KUALITAS MANAJEMEN KOMPLAIN TERHADAP KINERJA PELAYANAN (STUDI KASUS PADA NASABAH DI BANK BJB SYARIAH KCP KARAWANG)

¹ Anita Ratna Komala, ² Asep Ramdan Hidayat, ³ Sri Suwarsi

^{1,2} *Keuangan dan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*
e-mail: anita_ratnakomala@yahoo.com

Abstrak: Kualitas Manajemen Komplain adalah Suatu Kondisi sistem yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang digunakan untuk memonitoring sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah, diharapkan dengan semakin baiknya kualitas manajemen komplain maka dapat meningkatkan kinerja pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah kusioner, observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Pengujian dilakukan dengan analisis regresi sederhana, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Manajemen Komplain terhadap Kinerja Pelayanan di BJB Syariah KCP Karawang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain dinilai tinggi oleh nasabah dengan total skor kumulatif sebesar 2373. Kemudian Tingkat Kinerja Pelayanan juga tinggi dilihat dari total skor kumulatif sebesar 2206. Pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang. Ini berdasarkan pada analisis kuantitatif yang menghasilkan nilai t hitung (9,649) > dari t tabel (2,01669) dan Probabilitas $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh Kualitas Manajemen Komplain yang apabila indikatornya mengalami kenaikan bobot nilai dapat mempengaruhi kinerja pelayanan sebesar 68,4%. Kemudian sisanya sebesar 31,6% perubahan yang terjadi pada variabel Y atau kinerja pelayanan disebabkan oleh faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Manajemen Komplain, Kinerja Pelayanan, BJB Syariah

A. Pendahuluan

Konsep keuangan berbasis syariah islam (Islamic Finance) dewasa ini telah tumbuh secara pesat, diterima secara universal dan diadopsi tidak hanya oleh negara-negara islam di kawasan Timur Tengah saja melainkan juga oleh berbagai negara di kawasan Asia, Eropa dan Amerika. Hal tersebut ditandai dengan didirikannya berbagai lembaga keuangan syariah dan diterbitkannya berbagai instrumen keuangan berbasis syariah. Ketatnya persaingan, Industri Perbankan berbasis instrumen syariah harus mampu memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Perbedaan yang ditawarkan setiap bank melalui cara yang berbeda-beda yang sudah diterapkan sesuai dengan ketentuan bank itu sendiri dalam melayani nasabah.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan perbankan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini, dapat dilihat dari ketatnya persaingan kinerja pelayanan, promosi dan hadiah di antara sekian banyak perusahaan perbankan. Dalam kondisi persaingan ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan perbankan adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing serta menguasai pangsa pasar. Seorang pemimpin perbankan yang baik harus mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para nasabah. Dengan mengetahui hal-hal tersebut, maka pimpinan perbankan dapat berusaha untuk

menghasilkan kinerja (performance) yang sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan nasabah.

Salah satu Kinerja yang harus ditunjukkan oleh Perbankan adalah perhatian kepada kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen telah semakin besar. Salah satu strategi yang tepat untuk mengetahui kemampuan bank dalam memuaskan nasabah adalah dengan mengupayakan sistem umpan-balik yang memungkinkan bank dapat mengetahui langsung dari nasabah itu sendiri, apakah mereka puas atau tidak terhadap pelayanan bank dan harapan mereka tentang bagaimana seharusnya bank memberikan pelayanan yang memuaskan menurut persepsi nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas manajemen komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang, Untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas manajemen komplain terhadap kinerja pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang.

B. Landasan Teori

Landasan Teori Tentang Kualitas Manajemen Komplain

Secara umum yang dimaksud dengan Manajemen Komplain menurut Tjiptono adalah Suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

Dalam bukunya Total Quality Manajemen Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003:4) menyebutkan “Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Jadi, Kualitas Manajemen Komplain adalah Suatu Kondisi sistem yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang digunakan untuk memonitoring sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

Landasan Teori Kinerja Pelayanan

Menurut Cronin dan Taylor dalam penelitian Diah Dharmayanti (2006), Kinerja Pelayanan (*Service Performance*) adalah Kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai dari kualitas pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Dalam hal ini, ukuran layanan yang berdasarkan kinerja akan lebih merefleksikan kualitas jasa/pelayanan. *Service performance* (kinerja pelayanan) didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh Zeithaml *et al* (2000) dalam Alan (2004).

C. Hasil Penelitian

Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain di Bank BJB Syariah KCP Karawang

Tabel 3.1
Total Indikator Variabel X (Kualitas Manajemen Komplain)tinggi

Item	SkorPenilaian					Jumlah	Skor Total	Klasifikasi
	5	4	3	2	1			
Tingkat	12	31	2	0	0	45	190	

Komitmen								Baik
Kejelasan Bank	16	25	4	0	0	45	192	Baik
Keakuratan Informasi	12	20	9	3	1	45	174	Baik
Kemudahan Menyampaikan Komplain	8	31	6	0	0	45	182	Baik
Ketersediaan saluran telepon	8	25	9	3	0	45	173	Baik
Kesederhanaan akses layanan	6	30	9	0	0	45	177	Baik
Kecepatan menangani komplain	11	30	4	0	0	45	187	Baik
Ketepatan penyelesaian	3	26	11	4	0	45	161	Baik
Keadilan perlakuan	7	28	9	1	0	45	176	Baik
Terjaminnya privasi	27	13	4	1	0	45	201	Sangat Baik
Tersusunnya data	14	29	2	0	0	45	192	Baik
Ketersediaan SDM	15	22	8	0	0	45	187	Baik
Ketepatan penyelesaian dan pemecahan	8	30	7	0	0	45	181	Baik
Total							2373	Tinggi

Pada tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Variabel X (Kualitas manajemen komplain) dapat dilihat bahwa skor total Variabel X adalah 2373. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

1. Nilai Indeks Maksimum = $5 \times 13 \times 45 = 2925$
2. Nilai Indeks Minimum = $1 \times 13 \times 45 = 585$
3. Jarak Interval = $[\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}] : 5$
= $(2925 - 585) : 5$
= 468
4. Persentase Skor = $[(\text{total skor}) : \text{nilai maksimum}] \times 100$
= $(2373 : 2925) \times 100\%$
= 81 %

Pada gambar di atas menunjukkan dari seluruh total Variabel X (kualitas Manajemen Komplain) yang terdiri dari 13 pernyataan, diperoleh hasil akhir sebesar 2373 ini artinya secara umum pelaksanaan kualitas manajemen komplain yang telah dijumlahkan pembobotan tiap indikatornya dinilai tinggi oleh nasabah. Hal ini berarti menunjukkan bahwa pelaksanaan Kualitas Manajemen Komplain di Bank BJB Syariah

KCP Karawang adalah baik sesuai dengan ketentuan indikator tentang manajemen komplain yang baik.

Tanggapan Responden Mengenai Pelaksanaan Kinerja Pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang

Tabel 4.37
Total Indikator Variabel Y (Kinerja Pelayanan)

Item	SkorPenilaian					Jumlah	Skor Total	Klasifikasi
	5	4	3	2	1			
Kecepatan layanan	15	26	4	0	0	45	191	Baik
Keefisienan waktu	7	26	8	4	0	45	171	Baik
Kemudahan lokasi	14	21	8	1	1	45	181	Baik
Kenyamanan	6	26	13	0	0	45	173	Baik
Keamanan tempat parkir	8	27	9	1	0	45	177	Baik
Keramahan	12	24	9	0	0	45	183	Baik
Ketanggapan	14	21	10	0	0	45	184	Baik
Kesediaan	10	31	3	1	0	45	185	Baik
Kejelasan informasi	17	24	4	-	0	45	193	Sangat baik
Kemudahan komunikasi	19	26	0	-	0	45	199	Sangat baik
Karyawan mengutamakan kepentingan anda	19	23	3	-	0	45	196	Sangat baik
Rasa tanggung jawab karyawan	8	25	9	3	0	45	173	Baik
Total							2206	Tinggi

Pada tabel di atas menggambarkan tanggapan responden mengenai Variabel Y (kinerja pelayanan) dapat dilihat bahwa skor total Variabel Y adalah 2206. Jumlah skor tersebut dimasukkan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara :

1. Nilai Indeks Maksimum = $5 \times 12 \times 45 = 2700$
2. Nilai Indeks Minimum = $1 \times 12 \times 45 = 540$
3. Jarak Interval = $[\text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum}] : 5$
 $= (2700 - 540) : 5$
 $= 432$
4. Persentase Skor = $[(\text{total skor}) : \text{nilai maksimum}] \times 100$
 $= (2206 : 2700) \times 100\%$
 $= 82 \%$

Pada gambar di atas menunjukkan dari seluruh total Variabel Y (kinerja pelayanan) yang terdiri dari 12 pernyataan, diperoleh hasil akhir sebesar 2206. Dimana nilai kinerja pelayanan di Bank BJB Syariah KCP Karawang dinilai tinggi. Hal ini berarti menunjukkan bahwa Kinerja Pelayanan yang dilaksanakan Bank BJB Syariah KCP Karawang dinilai baik sesuai dengan indikator untuk mengukur kinerja pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Azwar, Saifuddin. 2013. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya: Edisi ke-2*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana

Mar'at. 1981. *Sikap Manusia, Perubahan serta Pengukurannya*. Bandung: Ghalia Indonesia
Mulyana, Deddy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Mar'at. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Rohim, Syaiful. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Rineka Cipta

Soenarto, RM. 2007. *Program Televisi: Dari Penyusunan Sampai Pengaruh Siaran*. Jakarta: FFTV-IKJ Press

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sumber Lain:

detikNews, 2014, *Sis Maryono Teguh*, <http://news.detik.com/tokoh/395/0/sis-maryono-teguh>, Pukul 11.45, 19 November 2014