

Pengaruh Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan PT. BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

Oleh:

Jeni Devi Anjelina,

Masruchin

Perbankan Syariah

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Februari, 2023

Pendahuluan

Perkembangan teknologi yang semakin pesat menjadikan posisi Bank Umum Syariah dan UUS masih memegang tingkat pemanfaatan teknologi lebih banyak jika dibandingkan dengan BPRS. Hal ini terjadi karena modal yang dimiliki oleh Bank Umum Syariah dan UUS lebih besar dari BPRS sehingga perlunya upaya khusus yang harus dilakukan oleh BPRS yaitu dengan peningkatan kualitas layanan antar jemput guna tercipta sebuah kepuasan nasabah.

1

Strategi layanan antar jemput yang sudah diberikan juga masih mendapatkan komplain dari nasabah

2

BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo harus memperhatikan penanganan komplain yang diberikan agar tercipta kepuasan nasabah.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1.

Apakah Pengaruh kualitas layanan antar jemput terhadap kepuasan nasabah BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo?

2.

Apakah Pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo?

3.

Apakah ada pengaruh simultan antara kualitas layanan antar jemput dan penanganann komplain terhadap kepuasan nasabah?

Metode

Jenis Penelitian

Kuantitatif

Sumber Data

Data sekunder dan
Data primer

Sampel

Pengambilan sampel menggunakan teknik *probability sampling*. Kemudian dihitung dengan rumus slovin.

Tempat dan Populasi

BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo dengan populasi nasabah produk tabungan layanan antar jemput 3.547

Metode

Analisis Deskriptif

Terdiri dari kareakteristik responden

Uji Kualitas Instrumen

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reabilitas

Uji Kelayakan Model

- a. Uji T (parsial)
- b. Uji F (simultan)
- c. Uji Koefisien Determinasi (R-square)

Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas
- b. Uji Multikolineritas
- c. Uji Heterokedastisitas

Hasil

Uji Validitas

		Correlations		
		TX1	TX2	TY
TX1	Pearson Correlation	1	.472**	.630**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
TX2	Pearson Correlation	.472**	1	.527**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
TY	Pearson Correlation	.630**	.527**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil uji validitas mengenai variabel kualitas layanan antar jemput, penanganan komplain dan kepuasan nasabah pada tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi $\geq 0,05$ oleh karenanya semua variabel tersebut dikatakan valid.

Uji Reabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	36

Berdasarkan uji reabilitas disamping menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel X1, X2 dan Y yaitu 0,917 dimana itu $\geq 0,70$ oleh karenanya seluruh instrumen dikatakan reliabel.

Hasil

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.987	2.478		1.609	.111
	TX1	.070	.038	.207	1.860	.066
	TX2	.044	.061	.080	.721	.473

a. Dependent Variable: ABS_RES_1

Hasil pada tabel menunjukkan bahwa nilai pada masing-masing variabel independen diperoleh nilai signifikansi $\geq 0,05$ ($0,066 \geq 0,05$ dan $0,473 \geq 0,05$) maka dari itu dapat diartikan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Multikolineritas

Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
		B	Std. Error	Beta			Tolerance
1	(Constant)	11.584	4.204		2.755	.007	
	TX1	.374	.064	.491	5.828	.000	.777
	TX2	.366	.104	.296	3.511	.001	.777

a. Dependent Variable: TY

Hasil

Uji T (parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	11.584	4.204		2.755	.007
	TX1	.374	.064	.491	5.828	.000
	TX2	.366	.104	.296	3.511	.001

a. Dependent Variable: TY

Hasil pada tabel menunjukkan bahwa nilai signifikansi (p-value) pada variabel Kualitas Layanan Antar Jemput (X1) yaitu $0,000 \leq 0,05$ dan penanganan komplain (X2) yaitu $0,001 \leq 0,05$ sehingga keduanya memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Nasabah.

Uji F (simultan)

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	730.564	2	365.282	42.228	.000 ^b
	Residual	839.076	97	8.650		
	Total	1569.640	99			

a. Dependent Variable: TY
b. Predictors: (Constant), TX2, TX1

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 42,228 dengan tingkat signifikansi atau p-value sebesar $0,000 \leq 0,05$. Maka secara simultan variabel Kualitas Layanan Antar Jemput (X1), Penanganan Komplain (X2) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

Hasil

Uji Koefisien Determinasi (R-Square)

Model Summary ^b		
Model	R	R Square
1	.682 ^a	.465
a. Predictors: (Constant), TX2, TX1		
b. Dependent Variable: TY		

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari tabel diatas nilai korelasi atau hubungan (R) antara variabel independen terhadap variabel dependen yaitu sebesar 0,682. Dari hasil Output pengujian ini diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) pada kolom R Square sebesar 0,456 atau 46,5% dari total keseluruhan responden sehingga menunjukkan bahwa pengaruh variabel independen (Kualitas Layanan Antar Jemput dan Penanganan Komplain) terhadap variabel dependen (Kepuasan Nasabah) yaitu sebesar 46,5% sedangkan sisanya yaitu sebesar 53,5% telah dipengaruhi oleh variabel lain.

Pembahasan

- Kualitas layanan antar jemput berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan kunci dasar yang harus dimiliki oleh lembaga keuangan karena kualitas sebuah pelayanan akan menentukan market share lembaga keuangan tersebut.
- Penanganan komplain juga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terjadi karena penanganan komplain telah diberikan seadil-adilnya dan sebaik mungkin sehingga nasabah merasakan kepuasan serta menjadikan nasabah loyal dalam menggunakan produk yang ada di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo.
- Kualitas layanan antar jemput dan penanganan komplain secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo dengan nilai signifikansi yaitu sebesar $0,000 \leq 0,05$.

Temuan Penting Penelitian

1.

Ismawanto, dkk (2020)

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

2.

Berliantina Rosita dan Sigit Indrawijaya (2015)

Judul “ Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah” yang menunjukkan hasil bahwa penanganan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

3.

Putra Eka Purwansyah (2021)

Judul: Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KC. Palembang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Manfaat Penelitian

1.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan antar jemput terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

2.

Untuk mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

3.

Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas layanan antar jemput dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah produk tabungan di BPRS Lantabur Tebu Ireng Sidoarjo

Referensi

- [1] A. Meilani, "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Nu Cabang Burneh Bangkalan," *Kaos GL Derg.*, vol. 8, no. 75, pp. 147–154, 2020, [Online].
- [2] Y. M. Faha, Masruchin, and L. F. Nur, "Pengaruh Religiositas dan Presepsi Pelanggan Tentang Bunga Tabungan," vol. 5, no. 1, pp. 153–166, 2022.
- [3] S. A. Aldila, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Model Carter Di Bprs Amanah Ummah Leuwiliang Bogor," *An-Nisbah J. Ekon. Syariah*, vol. 4, no. 2, pp. 53–72, 2018, doi: 10.21274/an.2018.4.2.53-72.
- [4] M. A. Mukminin and F. N. Latifah, "Pengaruh Citra Merek dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Sidoarjo (The Influence of Brand Image and Trust on Sharia Bank Customer Loyalty in Sidoarjo)," vol. 4, no. 1, pp. 54–72, 2020, doi: 10.21070/perisai.v4i1.525.
- [5] R. Martiwi, A. Ryad, and E. Karlina, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pada Auto 2000 Cabang Ciledug Jakarta," vol. 17, no. 1, 2019.
- [6] Ma'mun, "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Prespektif Ekonomi Islam," 2019.
- [7] I. N. 'Aisyah, L. S. Dora, Kholishoh, and A. Aziz, "Peran Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Dalam Pengembangan Umkm Di Indonesia," *Inklusif J. Pengkaj. Penelit. Ekon. dan Huk. Islam*, no. 2, pp. 114–126, 2020, [Online]. Available: www.syekhnrjati.ac.id/jurnal/index.php/inklusif
- [8] R. M. Thalib and W. H. Adji, "Pengaruh Sistem Layanan Jemput Tabungan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bpr Syariah Harum Hikmahnugraha," *pemasaran*, vol. 5, no. 1, pp. 147–156, 2022.
- [9] R. Widayati and A. H. Amri, "Upaya Meningkatkan Nasabah Tabungan Melalui Tabungan Bajapuik Pada Pt. Bank Perkreditan Rakyat (Bpr) Jorong Kampuang Tengah (Jkt) Pariaman," *Univ. Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, pp. 1–11, 2019.
- [10] H. Ashari and T. P. Nugrahanti, "Analisis Kesiapan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Menghadapi Era Industri 4.0," *J. Ris. Akunt. dan Keuang.*, vol. 8, no. 2, pp. 221–238, 2020, [Online]. Available: <https://www.comtrade>

Referensi

- [11] M. Khafidh, "Pengaruh Layanan Jemput Bola Terhadap Minat Menabung Pada PT. BPRS Hikmah Wakilah Cabang Darussalam," 2021.
- [12] M. Simanjuntak and U. . Hamimi, "Penanganan Komplain dan Komunikasi Word-Of-Mouth (WOM)," *J. Ilmu Kel. dan Konsum.*, vol. 12, no. 1, pp. 75–86, 2019, doi: 10.24156/jikk.2019.12.1.75.
- [13] S. Lungsaee and M. R. Maika, "Pengembangan Layanan Aplikasi Go-jek Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan," vol. 23, no. April, 2021.
- [14] D. C. Harini MM, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Reputasi, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah," 2016.
- [15] Nasifah and D. Kurniawan, "Analisis Pelayanan Karyawan Pada Produk Tabungan Di BMT NU Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)," vol. 3, pp. 177–194, 2020.
- [16] N. Kusumawardhani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kualitas Produk dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Kasus Pada KSPPS Ubasyada Ciputat, Tangerang Selatan)," 2017.
- [17] F. Wulandari, "Kepuasan Nasabah/ Anggota Dalam Menggunakan Sistem Jemput Bola Pada BMT Fajar Kota Metro," 2018.
- [18] I. K. Swarjana, *Populasi-Sampel Teknik Sampling dan Bias Dalam Penelitian*. 2022, 2022.
- [19] D. Sepyarina, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Tingkat Mergin Terhadap Kpeuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah (Studi Pada KSPPS BMT BIMU Bandar Lampung)," 2019.

