# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KELUHAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

**PADA BANK CENTRAL ASIA KCP GEJAYAN**

*Oleh : Sri Yuliani*

# ABSTRAK

Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa perbankan dengan berusaha menawarkan kualitas jasa perbankan dengan berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada. Dengan menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan akan dapat memenangkan persaingan dalam memasarkan produk jasa perbankan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah pengajuan kartu kredit pada Bank Central Asia. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dengan memberikan kuisioner kepada nasabah Bank Central Asia dengan sampel sebanyak 100 responden yang terdiri 14 pernyataan. Dalam menentukan sampel ini, metode yang digunakan adalah teknik *accidental sampling.* Uji statistik yang digunakan adalah analisis regresi berganda, dengan bantuan analisis program SPSS versi 20.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperoleh persamaan linier berganda Y= 0,288 + 0,433 X1 + 0,457 X2. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengajuan kartu kredit. Hal ini ditunjukkan dengan signifikan 0.000 atau kurang dari 0,05. Hasil uji F menunjukkan bahwa F hitung 45,793 dengan signifikan sebesar 0,000 atau kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan secara bersama-sama berpengaru terhadap kepuasan nasabah pengajuan kartu kredit.

Kata kunci : Kepuasan Nasabah Pengajuan Kartu Kredit, Kualitas Pelayanan, dan Penanganan Keluhan

# EFFECT OF SERVICE QUALITY AND COMPLAINTS HANDLING OF CUSTOMER SATISFACTION

**IN ASIA CENTRAL BANK KCP GEJAYAN**

*By:*

*Sri Yuliani*

# ABSTRACT

One strategy that can support the success of the banking sector business is trying to offer quality banking services by trying to offer quality banking services by trying to offer quality services with high quality services that appear in the performance of the existing services. By creating and improving service quality, it is hoped that it will win the competition in marketing banking service products. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and complaint handling on customer satisfaction by submitting credit cards at Bank Central Asia. In this study the data used are primary data by giving questionnaires to Bank Central Asia customers with a sample of 100 respondents consisting of 14 statements. In determining this sample, the method used is accidental sampling technique. The statistical test used is multiple regression analysis, with the help of SPSS version

* 1. analysis program. The results showed that obtained by multiple linear equations Y = 0.288 + 0.433 X1 + 0.457 X2. T test results show that service quality and complaint handling variables affect customer satisfaction by credit card submission. This is indicated by significant 0,000 or less than 0.05. The F test results show that the F count is 45.793 with a significance of 0.000 or less than 0.05. This shows that the quality of service and complaint handling together has an impact on customer satisfaction by submitting credit cards.

Keywords: Customer Satisfaction Credit Card Submission, Service Quality, and Complaint Handling

# PENDAHULUAN

Bank merupakan mitra untuk memenuhi kebutuhan keuangan dalam kehidupan sehari-hari. Bank dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan termasuk kartu kredit (*Credit Card*).

Salah satu produk yang dikeluarkan oleh bank adalah kartu kredit. Kartu kredit atau yang lebih dikenal dengan kartu kredit (*Credit Card*) adalah suatu kartu yang diterbitkan oleh bank penerbit (*issuer*) dan dipergunakan oleh pemegang kartu (*card holder*) dan berfungsi sebagai alat pembayaran pengganti uang tunai dan pihak penerima adalah kaum

usahawan/121`pedagang (*merchant*) yang telah ditentukan oleh penerbitnya.

Kartu kredit merupakan salah satu Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK). Kartu kredit menawarkan dua fungsi yang berbeda kepada konsumen yaitu sebagai alat pembayaran dan sumber kredit (Canner dan Luckett (1992) dalam abdelrahmamn, 2011). Peran kartu kredit sebagai salah satu indikator tumbuhnya CLS (Cash Less Society), merupakan sistem pembayaran yang aman dan praktis. Jika kartu kredit digunakan secara bijak maka kartu kredit akan memberikan manfaat, ketika kartu kredit digunakan dengan cara yang

salah maka kartu kredit akan mengakibatkan masalah financial bagi penggunanya (Gunawan dan Linawati, 2013).

Dibandingkan dengan jenis-jenis kredit yang ditawarkan dunia perbankan, kartu kredit merupakan jenis kredit yang paling mudah dan cepat disetujui. Syaratnya sederhana yaitu fotokopi KTP dan slip gaji atau surat keterangan penghasilan bagi karyawan sedangkan SIUP, SPT, dan NPWP merupakan syarat bagi pengusaha. Selain itu, kelebihan lain dari penggunaan kartu kredit adalah lingkup

penggunaannya yang sangat luas, dari transaksi kecil dari transaksi bervolume besar.

Hal ini sangat berguna bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang sering melakukan perjalanan, baik untuk bisnis maupun wisata karena kartu kredit juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi diberbagai negara yang menerima pembayaran dengan kartu kredit.

Hal yang paling mendasar dalam setiap pemberian kredit perbankan adalah bahwa setiap orang atau badan usaha yang mendapatkan fasilitas kredit dari bank berarti bahwa orang atau badan usaha yang bersangkutan telah mendapat kepercayaan terhadap kemampuan nasabah untuk membayar kredit tersebut, sebelum seseorang atau suatu

badan usaha mendapatkan fasilitas kredit, bank terlebih dahulu telah melakukan penelitian mendalam terhadap watak, kemampuan, modal, agunan dan kondisi atau prospek usaha yang bersangkutan. Kepercayaan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah bahwa setiap pelepasan kredit, dilandasi dengan adanya keyakinan oleh bank bahwa kredit tersebut akan dapat dibayar kembali oleh debiturnya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan.

Kartu kredit pada dasarnya adalah sebuah alat identifikasi untuk konsumen yang secara keuangan bertanggungjawab.

Penggunaannya memberikan

kredit berputar *(revolving credit)* tanpa jaminan untuk pembelian barang atau jasa dari para pedagang *(merchant).*

Penggunaan kartu kredit di Indonesia mulai marak setelah deregulasi perbankan dengan diterbitkannya surat keputusan Menteri Keuangan Nomor 1251/KMK.013/1988

tentang Ketentuan dan Tata Cara Pelaksanaan Lembaga Keuangan Republik Indonesia tanggal 20 Desember 1988, dimana bisnis kartu kredit digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan. Penerbit kartu kredit internasional yang mengembangkan jaringan di Indonesia *Visacard International* dan *Mastercard*

*International* bekerjasama dengan bank-bank nasional dalam merebut pangsa pasar. Perkembangan yang pesat diikuti pula oleh penerbit lainnya yaitu *Amexcard*, *BCA Card*, *Procard*, dan beberapa kartu lainnya yang diterbitkan oleh bank-bank.

Kartu kredit menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sebagian orang yang hidup di perkotaan. Jangan heran jika orang memiliki lebih dari satu kartu kredit. Semakin banyak kartu kredit yang dimiliki semakin bangga pemilik kartu kredit tersebut. Kartu kedit dapat membuat hidup konsumen lebih nyaman bila mampu mengelolanya, tetapi dapat juga berubah menjadi bencana

bila harus menanggung biaya yang tidak perlu, misalnya biaya keterlambatan pembayaran tagihan.

Semua golongan masyarakatpun bisa memiliki kartu kredit sebagai pengganti alat pembayaran saat ini. Jenis-jenis kartu kredit terbitan bank di indonesia adalah kartu tunai (*Cash Card*), kartu debit (*Debit Card*), kartu charge (*Charge Card*), Kartu kredit (*Credit Card*), Kartu ATM dan kartu prabayar. Penggunaan kartu kredit di indonesia kini selain alat pengganti pembayaran namun juga telah berfungsi sebagai gaya hidup.

Pelayanan adalah upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabah.

Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya dan setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan. Tjiptono (2006) menyebutkan bahwa kriteria kualitas pelayanan menciptakan nasabah yang loyal, kriteria tersebut disebut RATER yang terdiri dari *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik)*, emphaty (*komunikasi) dan *responsiveness* (cepat tanggap). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan,

jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, komunikasi yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan cepat tanggap kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah.

Gerson (2002) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah agar pelanggan puas dan setia, sehingga terus menerus

menjalin kerjasama bisnis dengan perusahaan. Keinginan masyarakat akan pelayanan perbankan yang baik menuntut menejemen atau harus merespon dengan lebih baik dari berbagai aspek pelayanan termasuk aspek kepuasan pelanggan. Keinginan masyarakat akan pelayanan produk perbankan yang lebih baik, lebih ramah dan lebih berkualitas pada saat ini semakin meningkat, dengan demikian pelayanan terhadap pelanggan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan masyarakat dan selaras dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin kompetitif.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan sekaligus memenuhi tuntutan masyarakat, setiap staff sampai menejemen harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing dan berorientasi pada pelanggan. Dengan kata lain setiap staff dan menejemen harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan tugas, sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan (nasabah) yang datang, baik sebagai debitur maupun kreditur.

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja

(hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Nasabah yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap orang lain.

Bank terus menerus memanfaatkan perubahan perilaku masyarakat indonesia untuk memberi pelayanan yang cepat dan baik, menjaga keberhasilan sebagai tuntunan utama konsumen dimanapun berada. Salah satu strategi yang dapat menunjang keberhasilan bisnis sektor perbankan adalah berusaha menawarkan kualitas jasa perbankan dengan berusaha menawarkan kualitas jasa

perbankan dengan berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa dari layanan yang ada. Dengan menciptakan dan

meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan akan dapat memenangkan persaingan dalam memasarkan produk jasa perbankan. Pelayanan bank merupakan masalah yang langsung berhubungan dengan nasabah, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan yang selama ini telah diberikan oleh bank.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Bank Central Asia Kantor

Cabang Pembantu Gejayan yang beralamat di Jalan Affandi Nomor 38, Soropadan, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283.

Dalam penelitian ini, jenis dan sumber data yang digunakan penulis yaitu, data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden penelitian. Data ini diambil berdasarkan kuisioner yang dibagikan kepada responden atau nasabah Bank Central Asia KCP Gejayan. Data primer yang diambil adalah berupa identitas responden dan penilaian permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, penanganan keluhan,

kepuasan nasabah.

Selanjutnya data primer yang telah terkumpul tersebut digunakan sebagai acuan atau dasar dalam melakukan pembahasan dalam penelitian ini.

Hal ini

membuktikan bahwa secara simultan atau bersama-sama, variabel kualitas pelayanan dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Central Asia.

Hasil penelitian

ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Albrian Fiki Prakoso, Ruri Nurul Aeni

Wulandari, Novi

Trisnawati, Yoyok Soesatyo, dkk (2017) dalam penelitannya

yang berjudul “*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible : Still Can Satisfy The Customer”* menyimpulkan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh secara bersama antara

reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan tangible terhadap kepuasan nasabah.

# KESIMPULAN

Berdasarkan analisa data yang dilakukan peneliti terhadap variabel-variabel tentang pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia Cabang Gejayan. Maka dapat disimpulkan bahwa :

* + 1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah- nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia Kcp Gejayan.
    2. Penanganan keluhan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah-nasabah dalam

proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia Kcp Gejayan.

* + 1. Secara bersama-sama atau simultan menunjukkan kualitas pelayanan (X1) dan penanganan keluhan

(X2) berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan nasabah- nasabah dalam proses pengajuan kartu kredit Bank Central Asia Kcp Gejayan.

# DAFTAR PUSTAKA

Dinar, Devid E., David. P. Saerang., Willem Tumbuan. 2016 . *Analyzing Factors That Drive The Customer Preference In Using Credit Card. Case Study Of Banks In Manado.* Manado : Sam Ratulangi University.

Fauzan Muhammad. 2017 . *Gaya Hidup Nasabah Dan Keputusan Penggunaan Kartu Kredit.* Pematang Siantar : Stikom Tunas Bangsa.

Gerson F, Richard. 2012 . *Mengukur Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : PPM Crisp Publications.

Getahun, Alemu. 2019 . *The effect Of Service Quality On Customer Satisfaction : A Case Study Of Commercial Bank Of Ethiopia*

*Adama City.* Ethiopia : Dembi Dolo University.

Hammoud, Jamil., Rima M. Bizri., Ibrahim El Baba. 2018 . *The Impact Of E-Banking Service Quality On Customer Satisfaction : Evidence From The Lebanese Banking Sector.* Lebanon : Rafik Hariri University.

Kasmir. 2005 . *Dasar-dasar Perbankan.* Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.

Lestari, Bunga Ayu, Budi Suharjo., Istiqlaliyah Muflikhati. 2017 . *Minat Kepemilikan Kartu Kredit (Studi Kasus Kota Bogor).* Bogor : Institut Pertanian Bogor.

Mynerpha, Agnesya. 2016 .

*Penyelamatan Kredit Bank*

*Dalam Menghadapi Nasabah Terkait Kartu Kredit Bermasalah. Yogyakarta* : Universitas Atmajaya.

Nasution, Liza Bayduri., dkk. 2015 . *Prinsip Kehati-hatian Dalam Bisnis Kartu Kredit pada PT. Bank Negara Indonesia Sentra Bisnis Kartu Medan.* Medan : Universitas Sumatra Utara.

Prakoso, Albrian Fiki., dkk. 2017 . *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, And Tangible : Still Can Satisfy The Customer?.* Surabaya : Ikip Widya Darma.

Pranoto dan Sekar Salsabila. 2018 . *Eksistensi Kartu Kredit Dengan Adanya Electronic Monney (E- Money) Sebagai Alat Pembayaran Yang Sah.* Surakarta : Universitas Sebelas Maret.

Prayogo, Hilda Febianne. 2014 . *Persepsi Analisis Kartu Kredit Tentang Resiko Kartu Kredit Pada Bank Konvensional Dan Bank Syariah*. Semarang : Universitas Sultan Agung.

Safitri, Fatimah Nur. 2019 . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah*

*Pada Bank Central Asia Kcp Gejayan.* Yogyakarta : Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005 . *Pemasaran Jasa.* Yogyakarta : Penerbit Andi

Tjiptono, Fandy. 2006 . *Manajemen Pelayanan Jasa.* Yogyakarta : Penerbit Andi.

Umar, Husein. 2005 . Metode *Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

WD, Annisa Aprilia., Paramita Prananingtyas., Budiharto. 2017 . *Tanggungjawab Bank Penerbit (Card Issuer) Terhadap Kerugian Nasabah Kartu Kredit Akibat Pencurian Data (Carding) Dalam Kegiatan Transaksi.* Semarang

: Universitas Diponegoro.

Zulfadli, Hamzah., dkk. 2019 . *Quality Improvement Strategy Of Islamic Banking Services In Indonesia Through The Integration Of Servqual And Importance Performance Analysis (IPA).* Riau : Islamic University.