



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA TBK. KCP TEBET TIMUR

Imhar, Kurnaesih

Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, imharimhar8@gmail.com, Universitas Panca Sakti Bekasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis / Manajemen, Kurnaesih992@gmail.com, Universitas Panca Sakti Bekasi

Abstract

The implementation of this research aims to analyze and see how the handling of complaints of PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCP Tebet Timur against customer satisfaction. The nature of the implementation of this research is in the form of qualitative research, in addition to the use of its own type of research is to deepen the research subject in the form of employee service both teller and customer service and also an overview of Bank Central Asia customer satisfaction. The sample number is calculated based on the average number of customers of PT Bank BCA Tbk Kcp Tebet Timur and the number of tellers and the number of customer service divided by the number of working days during the month. The data was obtained from questionnaire answers that have been shared with customers and employees of PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCP Tebet Timur as respondents in this study. The results of the study were presented in the form of descriptive to describe the results of observations made from the data obtained and then came to the conclusion that the handling of complaints made by customer service to customers of PT Bank Central Asia Tbk had a significant influence on customer satisfaction after they expressed their complaints so that 14.9% results were obtained as customer satisfaction in which there is an Emphaty dimension and 12.18% of the Responsiveness dimension to the attitude given by BCA Kcp Tebet Timur employees. Therefore, the attitude of employees of PT Bank Central Asia Tbk is also an indicator in responding to customer complaints. Employees who have a positive attitude in handling complaints will make customers feel more comfortable.

Keywords: Complaint Handling, Customer Service.

Abstrak

Pelaksanaan penelitian ini yaitu bertujuan untuk menganalisis serta melihat bagaimana penanganan keluhan PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCP Tebet Timur terhadap kepuasan nasabah. Sifat dari pelaksanaan penelitian ini yaitu berupa penelitian kualitatif, selain itu penggunaan jenis penelitiannya sendiri adalah untuk memperdalam subjek penelitian yang berupa pelayanan karyawan baik teller maupun customer service dan juga gambaran dari kepuasan nasabah Bank Central Asia. Jumlah sampel dihitung berdasarkan rata-rata jumlah nasabah PT Bank BCA Tbk Kcp Tebet Timur dan jumlah teller dan jumlah customer service dibagi dengan jumlah hari kerja selama sebulan. Data didapatkan dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah dan karyawan dari PT BANK CENTRAL ASIA TBK KCP Tebet Timur sebagai responden dalam penelitian ini. Hasil penelitian disajikan berupa deskriptif untuk menggambarkan hasil dari pengamatan yang dilakukan dari data yang didapatkan dan kemudian mendapat kesimpulan bahwa penanganan keluhan yang dilakukan oleh customer service pada nasabah PT Bank Central Asia Tbk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah setelah mereka mengutarakan keluhannya sehingga didapatkan hasil 14,9% sebagai kepuasan nasabah yang didalamnya terdapat dimensi Emphaty dan 12,18% dari dimensi Responsiveness terhadap sikap yang diberikan para karyawan BCA Kcp Tebet Timur. Oleh karena itu Sikap dari karyawan PT Bank Central Asia Tbk turut menjadi indikator dalam menanggapi keluhan nasabah. Karyawan yang memiliki sikap positif dalam menangani keluhan akan membuat nasabah lebih merasa nyaman.

Kata Kunci :Penanganan Keluhan. Customer service.

PENDAHULUAN

Pada masa kini, peranan bank sangat diperlukan. Bank dapat dipahami sebagai lembaga keuangan yang memberikan kontribusi dalam perkembangan dan pertumbuhan suatu bangsa, tak terkecuali Indonesia. Perkembangan ekonomi Indonesia menuntut adanya lembaga perbankan. Banyak perbankan menawarkan produk dan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dapat membuat bank tersebut menjadi baik, sehingga memberikan nilai positif bagi bank itu sendiri. Meningkatnya kompetisi sesama bank pada era milenial ini, bank diwajibkan untuk selalu meningkatkan mutu layanan yang akan diberikan oleh nasabah.

Pelayanan adalah salah satu kunci sukses dalam dunia perbankan untuk tetap menjaga agar nasabah selalu setia menggunakan jasa yang diberikan. Bank tidak bisa berjalan dengan sendirinya tanpa adanya kontribusi dari nasabah. Maka dari itu bank harus bisa menjaga hubungan baik dengan nasabah. Kapasitas pelayanan merupakan tolak ukur terjadinya hubungan baik antara nasabah dengan bank. Kebahagiaan nasabah dapat terlihat apabila jasa yang telah diberikan bank terhadap nasabah dapat memenuhi ekspektasi/keinginan dari nasabah atas kualitas pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu bank diwajibkan memenuhi ekspektasi/keinginan dari nasabah agar nasabah tetap setia menggunakan jasa yang telah ditawarkan oleh bank. Selanjutnya bank pasti juga akan menerima manfaat apabila nasabah tetap setia menggunakan jasanya baik secara materi maupun rekomendasi yang diberikan nasabah kepada orang lain.

Faktor utama yang berpengaruh dan menentukan adalah sumber daya manusia, artinya peranan manusia atau karyawan yang melayani nasabah merupakan faktor utama karena hanya dengan karyawanlah nasabah dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Sarana dan prasarana juga harus dapat menunjang apa yang sudah dilakukan oleh karyawan. Demikian pula dengan kualitas produk dan sistem yang ditawarkan harus memiliki kelebihan dibanding sistem dan produk pesaing serta faktor penunjang lainnya. Penanganan keluhan dari nasabah dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah bank. Penanganan keluhan merupakan salah satu pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Jadi pelayanan yang diberikan sama-sama yang terbaik pada seluruh kegiatan dengan nasabah bank.

Kepuasan nasabah adalah kunci yang sangat berpengaruh dikarenakan untuk melihat apakah nasabah telah mendapatkan pelayanan yang terbaik dari karyawan yang bekerja di Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Tebet Timur yang berada di Jakarta Selatan. Dengan demikian PT. BCA Tbk. Kcp Tebet Timur dapat memperbaiki sistem pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Berdasarkan hal itulah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan pembahasan sejauh mana pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan PT. Bank BCA Tbk. Kcp Tebet Timur kepada nasabahnya yang bermanfaat dalam penyusunan strategi berikutnya dalam memperbaiki pelayanan bank untuk peningkatan kepuasan nasabah.

TINJAUAN PUSTAKA

Penanganan Keluhan

Tersedianya akses dan kesempatan yang mudah bagi para nasabah sebagai pelanggan dalam menyampaikan aspirasinya berupa keluhan pada setiap organisasi perusahaan dinamakan dengan penanganan keluhan (Tjiptono, 2007). Penanganan keluhan terhadap nasabah menjadi salah satu penentu kepuasan dari nasabah. Efisiensi penanganan keluhan terbukti dalam hasil penelitian dapat mengubah nasabah yang sebelumnya tidak puas menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan. Penanganan keluhan ini menjadi suatu peluang yang strategis agar produk menjadi dinilai baik. Penanganan keluhan menjadi salah satu kegiatan yang dapat mempererat hubungan antara pelanggan atau nasabah dengan perusahaan (Artanti & Ningsih, 2010). Aspek-aspek dalam penanganan keluhan terdiri dari empat aspek, diantaranya empati atas kemarahan pelanggan, penanganan keluhan diusahakan dapat teratasi dengan cepat, pemecahan masalah yang dikeluhkan wajar, dan pelanggan mudah untuk mengutarakan keluhannya (Tjiptono, 2007).

Salah satu bagian dari indikator kualitas perusahaan yaitu terdapat dalam melakukan pelayanan untuk menangani keluhan yang dilakukan oleh pelanggan. Tolak ukur dari kinerja perusahaan terdapat pada penanganan keluhan. Penanganan keluhan dapat mempengaruhi minat nasabah untuk kembali menggunakan jasa perusahaan yang sama. Kembalinya nasabah ini menunjukkan loyalitasnya terhadap perusahaan perbankan. Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan loyalitas setara dengan peningkatan dalam perbaikan penanganan keluhan nasabah. Penanganan keluhan dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan komplain dari nasabah maupun dengan menyerap suara dari nasabah., seperti dengan penggunaan kotak suara (Hidayanti et al., 2020).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh dari penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan cukup signifikan (Nawangsih, 2019). Hasil penelitian lain juga mendukung pengaruh

signifikan dari penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah dengan prosentasi perhitungan sebesar 61,9% (Artanti & Ningsih, 2010). Salah satu cara untuk dapat melihat apakah nasabah telah puas dengan pelayanan yang diberikan yaitu dengan cara memberikan kesempatan kepada nasabah untuk memberikan saran maupun kritik. Adapun sarana yang bisa diberikan kepada nasabah untuk memberikan saran dan kritik antara lain bisa berupa layanan call center 24 jam yang bebas pulsa dan kartu komentar yang dimasukkan kedalam kotak saran yang disediakan.

Peningkatan Pelayanan

Pelanggan dalam hal ini nasabah dapat diberikan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang baik sebagai tindakan seseorang karyawan mewakili organisasi perusahaannya. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan mewakili perusahaannya menjadi dasar yang diperlukan pada hampir semua penawaran berbagai jenis produk. Bentuk dari pelayanan dapat diberikan secara tidak langsung maupun secara langsung. Contoh pelayanan langsung yang diberikan oleh pihak bank diantaranya seperti pembelian produk secara langsung atau uang tunai yang disetorkan pada bank.

Penjelasan diperlukan dalam setiap pelayanan yang diberikan, baik itu penjelasan secara rinci maupun penjelasan secara eksplisit sekedarnya. Pelayanan secara tidak langsung merupakan pelayanan yang diberikan oleh bank tanpa diberikan melalui karyawan, contohnya seperti pelayanan perbankan melalui mesin ATM bank tersebut. Tuntutan karyawan bank terhadap para nasabah bank tersebut yaitu untuk memberikan pelayanan yang prima sebagai cerminan dari perusahaan. Contoh dasar-dasar pelayanan untuk memuaskan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan berupa pelayanan yang beretika, mengenalkan dasar-dasar pelayanan dan juga produk sehingga nasabah mengetahui detail produk apa saja yang dimiliki oleh bank.

Dasar-dasar pelayanan dapat memberikan kualitas bagi pemberian pelayanan jika disesuaikan dengan bidang pekerjaan ataupun tugas yang dimiliki oleh karyawan, termasuk dengan pengetahuan terkait dengan produk yang ditawarkan kepada nasabah dan berbagai layanan yang dimiliki oleh perusahaan sebagai dasar pengetahuan untuk mengenalkan kepada nasabah melalui pelayanan karyawan bank. Dalam prakteknya, ciri-ciri dalam memberikan pelayanan yang baik dijadikan sebagai kriteria bagi perusahaan-perusahaan dalam menetapkan standar ciri-ciri pelayanan tersendiri bagi perusahaan tersebut. Ciri-ciri pelayanan yang baik dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung.

Diantaranya meliputi, pertama terdapat faktor dari karyawan yang memberikan pelayanan sebagai cerminan dari pelayanan perusahaan dimana faktor manusia dalam hal ini yaitu karyawan harus mampu melayani nasabah dengan kemampuan yang tepat dan tidak banyak membuang waktu. Jika karyawan tidak banyak membuang waktu maka antrian dari nasabah menjadi tidak panjang. Dua, ketersediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan tepat dalam bekerja bagi nasabah. Oleh karena itu, ada keterkaitan antara alasan satu dan alasan dua, yaitu dengan adanya sarana dan prasarana yang menunjang maka dibutuhkan pula karyawan berkualitas yang dapat mengoperasikannya. Jadi antara alasan atau faktor satu dan faktor dua saling menunjang.

Kepuasan menjadi salah satu indikator yang menentukan keberhasilan dari adanya pelayanan. Aspek pelayanan mencakup segala kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan, termasuk dengan petugas atau karyawan yang memberikan pelayanan. Karyawan dilihat keandalannya dalam memberikan pelayanan. Peningkatan pelayanan untuk meningkatkan kualitas dari perusahaan. Pelayanan yang berkualitas memberikan kesan tersendiri bagi pelanggan. Pelayanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan dari pelanggan (Rukayat, 2017). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh dari hasil kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan cukup signifikan (Budiarti, 2011).

Pelayanan yang diberikan oleh para karyawan kepada nasabahnya ditentukan berdasarkan kinerja karyawan itu sendiri dalam menghadapi berbagai penanganan permasalahan yang diajukan dari nasabah sehingga bisa dilihat jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank BCA Kcp Tebet Timur bisa memenuhi kelima konsep *servqual* yang dikemukakan dari Bitner dan Dwayne (dalam Eva, 2016:3) yang menjadi dasar tentang kualitas pelayanan dari sebuah pemberi pelayanan jasa seperti:

1. *Reliability* (Keandalan) dimana konsep ini dimaksudkan sebagai kemampuan dalam pemberian jasa diberikan secara handal dan akurat kepada para customer nya yang dimana jasa tersebut bisa diberikan berupa adanya janji-janji yang dibuat oleh perusahaan tentang penyediaan, penyelesaian masalah dan harga.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang merupakan kesadaran akan keinginan untuk membantu para customernya memberikan jasa pelayanan yang dianggap selalu cepat dalam menghadapi keluhan yang diterima dimana kualitas pada dimensi ini menekankan adanya perhatian dan ketepatan kualitas layanan yang diberikan kepada customer sehingga penanganan permasalahan

yang dihadapi bisa cepat di tangani oleh sikap karyawan maupun perusahaan yang mempunyai dimensi ini.

3. *Assurance* (Kepastian) dimana hal ini berkaitan dengan pemberian jasa layanan yang berupa adanya keyakinan yang ditimbulkan dari sikap pelayanan karyawan ataupun perusahaan dalam menghadapi berbagai masalah customernya sehingga ketika masalah terjadi bisa dengan pasti memberikan solusi terbaik yang dapat dipercaya oleh customernya sehingga para customer merasa aman dan terjamin.
4. *Emphaty* (Kepedulian) hal ini berupa kualitas layanan jasa yang diberikan dalam bentuk rasa kepedulian dan perhatian yang didasarkan dari rasa pribadi karyawan yang menghadapi/menangani permasalahan customer sehingga mereka merasa spesial dan kebutuhan yang diinginkan bisa terpenuhi dari adanya dimensi ini.
5. *Tangible* (Berwujud) dimana dimensi ini berupa kualitas pelayanan jasa yang diberikan dalam bentuk fisik kepada para customernya seperti pemberian exterior dan interior bangunan maupun dalam bentuk penampilan para karyawan yang rapi dan menarik pada saat pemberian jasa.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang telah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Pengertian lain dari kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, jika kinerja dibawah harapan nasabah maka nasabah akan tidak puas, apabila kinerja sesuai harapan, nasabah akan puas, apabila kinerja melampaui harapan, maka nasabah akan sangat puas, senang dan bahagia.

Nasabah akan merasa bahagia dan senang apabila telah diberikan pelayanan terbaik yang sesuai dengan harapan mereka. Adapun contoh konsep yang membahas tentang tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan yang paling sering dipakai adalah ServQual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithalm. Menurut konsep ServQual, kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi, yaitu: Assurance, Emphaty, Reliability, Tangible, dan Responsiveness. Pelayanan yang diberikan dapat dalam wujud ketika ada keluhan dari pelanggan terhadap pelayanan maupun produk dari perusahaan. Jika keluhan tersebut dapat ditangani dengan baik maka kepuasan pelanggan meningkat.

Salah satu konsep sentral dalam praktek dan teori pemasaran adalah terpenuhinya nasabah terhadap jasa yang telah diberikan, dan tentunya menjadi tujuan utama dalam menjalankan aktivitas suatu bisnis. Tolak ukur dari kepuasan pelanggan atau nasabah dapat dilihat dari beberapa aspek krusial antara lain nasabah akan selalu loyal, reputasi perusahaan akan mendapatkan citra yang baik dari nasabah, menurunnya elastisitas harga, meningkatnya efisiensi serta produktivitas karyawan dan tentunya berkurangnya biaya transaksi masa depan.

Selain harus mempertahankan kualitas terbaik yang telah diberikan kepada nasabah lama juga bisa menarik nasabah-nasabah baru dari cerita ataupun komentar positif yang telah diberikan oleh nasabah lama. Kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik dapat berpengaruh pada peningkatan jumlah konsumen yang dimiliki. Dalam melakukan pelayanan yang terbaik untuk nasabah diperlukannya kesinambungan antara karyawan yang tentunya didukung oleh perusahaan.

Kesan yang didapat oleh pelanggan karena ia merasa puas dapat membuat pelanggan tersebut melakukan pembelian ulang sehingga volume penjualan meningkat. Kepuasan pelanggan didapat dari adanya ikatan dengan emosional kuat akibat interaksi dari karyawan, pelanggan, maupun perusahaan (Efendi & Prasnowo, 2018). Kepuasan nasabah dapat menunjukkan loyalitasnya terhadap suatu bank. Peningkatan kepuasan nasabah dapat mempertinggi citra perusahaan. Kepuasan nasabah dapat diketahui dari rasa senang, harapan pelanggan yang sesuai dan pilihan tepat pelanggan (Arfianti, 2014).

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Penggunaan jenis penelitian kualitatif yaitu untuk memperdalam subjek penelitian berupa pelayanan karyawan bank baik teller maupun customer service dan juga gambaran dari kepuasan nasabah Bank Central Asia (Bolang et al., 2015). Lokasi pengambilan data untuk penelitian ini yaitu di PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Kcp Tebet Timur, Kota Jakarta Selatan. Penelitian membutuhkan waktu dari bulan April hingga pertengahan bulan Juni 2021.

Data didapatkan dari jawaban kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah dan karyawan dari PT Bank Central Asia (BCA) Tbk Kcp Tebet Timur yang merupakan responden penelitian. Data dianalisis

dengan melakukannya secara deskriptif. Hasil penelitian disajikan berupa deskriptif untuk menggambarkan hasil dari pengamatan yang dilakukan dari data yang didapatkan. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dari penelitian ini menggunakan metode berupa observasi atau pengamatan yang dilakukan secara langsung kepada informan penelitian.

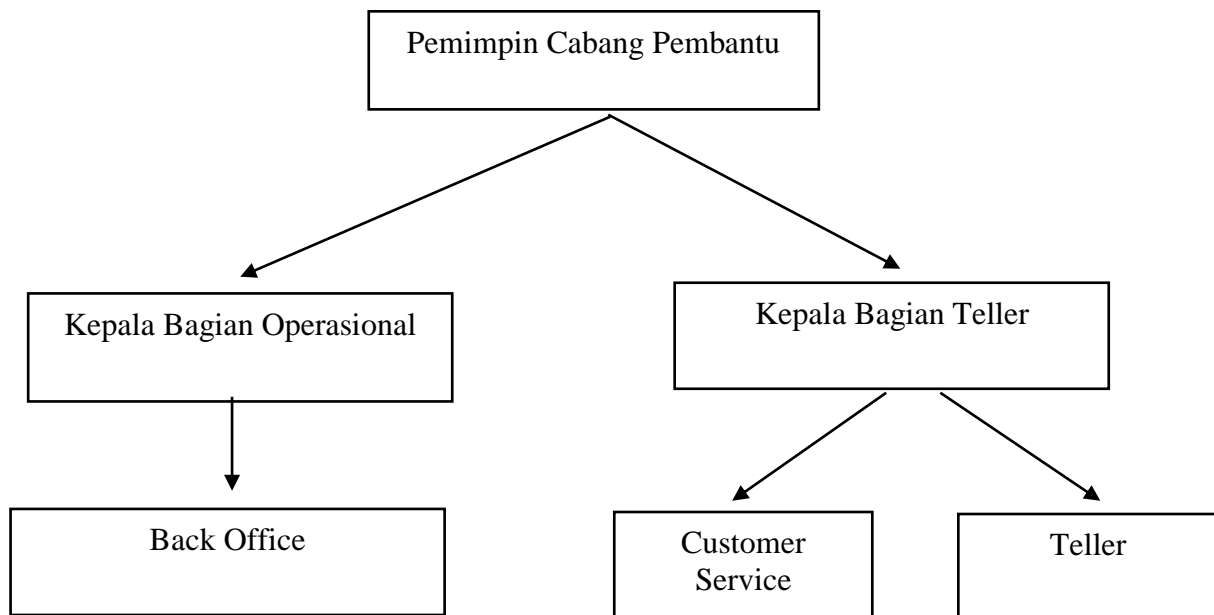
Pengamatan dilakukan pada beberapa variabel pada penelitian ini diantaranya yaitu penanganan keluhan nasabah serta kepuasan nasabah. Penelitian pada tulisan ini menggunakan populasi berupa nasabah dan karyawan PT Bank Central Asia (BCA) Tbk. Jumlah sampel dihitung berdasarkan rata-rata jumlah nasabah PT Bank BCA Tbk Kcp Tebet Timur dan jumlah teller dan jumlah customer service dibagi dengan jumlah hari kerja selama sebulan. Kesimpulan diambil berdasarkan acuan dari hasil analisis data kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kebanyakan penelitian yang akan membahas tentang tingkat kepuasan pelanggan paling sering dilakukan lewat metode survei yaitu dengan cara memberikan kuisioner yang berisi beberapa pertanyaan yang akan diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kuesioner untuk pengumpulan datanya dengan tujuan mengetahui pendapat dari responden terkait usaha yang dilaksanakan oleh Bank BCA terkait dengan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah.

Penanganan keluhan selain dilakukan dengan melayani keluhan dari nasabah juga dengan meningkatkan pelayanan secara umum kepada nasabah bank. Lewat survei yang telah dilakukan, Bank BCA akan mendapatkan respon dan feedback dari nasabah secara langsung serta mendapatkan feedback yang bagus bahwa Bank BCA menunggu perhatian langsung dari nasabahnya. Kapasitas servis dari dalam (internal) akan memicu terjadinya kepuasan pelanggan serta akan tumbuh rasa memiliki antara sesama pelanggan (sebagai pelanggan internal).

Kapasitas service dari dalam (internal) dapat dilihat dari lingkungan yang mendukung seperti adanya komunikasi yang baik, percaya satu dengan yang lainnya, delegasi wewenang, ataupun bisa juga melalui wewenang yang ada. Sedangkan dari sisi implementasi total human reward dapat dilihat dalam bentuk finansial seperti kenaikan bonus/gaji maupun dapat dilihat dari segi non finansial seperti mendapatkan pujian, kesempatan untuk mendapatkan pelatihan, kesempatan mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi, ataupun lainnya.



Gambar 1.
Struktur Organisasi PT Bank Central Asia Tbk Kcp Tebet Timur
Jakarta Selatan (Hasil Penelitian, 2021)

Struktur organisasi dari Kcp Bank BCA yang terletak di daerah Tebet Timur, Jakarta Selatan pada gambar 1 menunjukkan bahwa bagian pelayanan atau front office yang langsung berhadapan dengan nasabah yaitu teller dan customer service. Namun berdasarkan pembagian tugasnya, yang banyak mendapat keluhan dari nasabah yaitu bagian customer service, sehingga penanganan keluhan terutama dibutuhkan di

bagian customer service. Pelayanan yang diberikan harus dalam kondisi prima sehingga nasabah yang menyampaikan keluhannya dapat merasa nyaman untuk memberikan keluhannya.

Nasabah pun dapat merasa puas karena keluhannya dapat terserap dengan baik. Customer service pun mendiskusikan terlebih dahulu solusi dari keluhan yang disampaikan sehingga membentuk hubungan baik ke sesama rekan kerja maupun antara customer service dengan nasabah. Hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menimbulkan rasa kedekatan antara nasabah dengan bank sehingga terbentuklah nasabah yang loyal.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari perekapan jawaban kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh beberapa sumber terkait terlihat sekali jika dalam hal penanganan keluhan tersebut sangat berpengaruh kepada kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Nasabah yang merasa keluhannya ditanggapi dan diberikan solusi terbaik maka akan merasa puas karena keluhannya telah terapresiasi. Seperti yang pernah dikemukakan oleh Budiarti (2011) yang terlihat dari pengaruh positif yang signifikan dari penanganan keluhan. Artinya penanganan yang semakin baik akan semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Penanganan keluhan dapat diberikan dengan meningkatkan pelayanan karena dalam menanggapi keluhan yang diajukan oleh nasabah membutuhkan kegiatan pelayanan. Oleh karena itu, hipotesis terkait penanganan keluhan yang baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah dapat diterima. Sikap dari karyawan PT Bank Central Asia Tbk turut menjadi indikator dalam menanggapi keluhan nasabah. Karyawan yang memiliki sikap positif dalam menangani keluhan akan membuat nasabah lebih merasa nyaman. Contohnya seperti sikap sabar yang diberikan oleh customer service dalam menghadapi nasabah yang memberikan keluhan dapat meningkatkan sekitar 61,9% dari kepuasan nasabah (Artanti & Ningsih, 2010).

SIMPULAN

Hasil dari penelitian terkait pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah yang berada di Kcp Bank BCA yang terletak di daerah Tebet Timur, Jakarta Selatan menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang dilakukan oleh *customer service* pada nasabah PT Bank Central Asia Tbk memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah setelah mereka mengutarakan keluhannya. Dimana hal ini menunjukkan bahwa terdapat variabel kualitas pelayanan yang diberikan terdiri dari adanya dimensi variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty* yang menjadikan suatu hal yang dominan dalam mendukung pemberian kepuasan kepada nasabah.

Namun dari sekian banyak dimensi variabel yang ada, hanya dimensi *Emphaty* yang dirasakan cukup menjadi sebuah *value* yang dimiliki oleh para karyawan Kcp Bank Central Asia Tbk dikarenakan sikap yang diberikan kepada para nasabah cukup membuat keluhan mereka teartasi sehingga bisa mencapai kepuasan nasabah yang diperoleh kurang lebih 14,9%. Sedangkan untuk dimensi lainnya juga memiliki presentasi yang tidak terlalu jauh seperti dimensi *Responsiveness* sebesar 12,18% yang telah dibuktikan dengan sikap cepat dan tanggap oleh *customer service* dalam menangani keluhan sehingga nasabah merasa puas terhadap jasa pelayan yang diberikan kepadanya.

REFERENSI

- Arfianti, S.R. (2014). *Pengaruh citra dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah*. Management Analysis Journal, 3(2), 1-13.
- Artanti, Y., & Ningsih, L. (2010). *Pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk dengan kepuasan nasabah sebagai variabel perantara (studi pada nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya)*. Benefit : Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 14 No.2, pp. 71-85.
- Bolang, V.R., Massie, J.D.D., & Soegoto, A.S. (2015). *Peran pelayanan teller dan customer service terhadap kepuasan pelanggan pada bank BRI Unit Karombasan cabang Manado*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. Vol. 3 No.3, pp. 1126-1139.
- Desembrianita, Eva. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Makro Sidoarjo*. e-Journal IKBIS. Vol. 1 No. 1, 32-33. Diakses pada 19 November 2021, <https://jurnal.ikbis.ac.id/global/article/view/204/94>
- Efendi, N., Prasnowo, M.A. (2018). *Strategi peningkatan pelayanan pada apartemen X dengan metode human sigma*. Journal of Industrial and Systems Optimization, 1(1), 29-38.
- Hidayanti, D.N., Noviarita, H., & Anggraeni, E. (2020). *Analisis penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada PT BPRS seprovinsi Lampung*. Islamic Economics Journal. Vol. 6 No.1, pp. 27-40.
- Nawangsih, R.E. (2019). *Pengaruh kualitas layanan dan penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah dengan kepercayaan sebagai variabel intervensi (studi pada BPRS Suriyah Cabang Salatiga)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi. Vol. 11 No.2, pp.56-65.
- Tjiptono, F. (2007). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta : Bayu Media Publishing.