

Analisis Kepuasan Nasabah Pasca Pemulihan Pelayanan Pada Pt. Bank Sinar Harapan Bali Pusat

Agus Hendra Yoga Ariyawan¹
Komang Agus Satria Pramudana²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia
e-mail: saya_yogha@yahoo.co.id/ telp: +62 82144549415

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Udayana (UNUD), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan di waktu-waktu tertentu akan mengalami suatu kegagalan pelayanan yang bisa berdampak negatif bagi citra dan nama perusahaan dan juga berdampak pada kepuasan nasabah. *Service recovery* secara umum dapat diterapkan dengan tiga cara yaitu: keadilan interaksional, keadilan distributif, dan keadilan prosedural. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 112 responden, dengan metode *Purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan kajian pustaka. Teknik analisis yang digunakan adalah analis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa, keadilan interaksional, keadilan distributif, dan keadilan prosedural berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat. Pihak PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat sebaiknya terus meningkatkan pelayanan yang dimilikinya dengan mengevaluasi pelayanan yang ada agar mampu mempertahankan nasabah dan memperkuat citra perusahaan.

Kata kunci: *pemulihan pelayanan, keadilan interaksional, keadilan distributif, keadilan prosedural, kepuasan nasabah*.

ABSTRACT

Every company engaged in the field of banking services at certain times will experience a service failure that could negatively impact the image and reputation of the company and also have an impact on customer satisfaction. Service recovery can generally be applied in three ways: interactional justice, distributive justice, and procedural justice. This research was conducted at PT. Central Bank Sinar Harapan Bali. The number of samples taken were 112 respondents, with purposive sampling method. Data collected through the questionnaire and literature review. The alysis technique used is multiple linear regression. Based on the analysis it was found that, interactional justice, distributive justice, procedural justice and positive and significant impact on customer satisfaction at PT. Central Bank Sinar Harapan Bali. The PT. Bank Sinar Harapan Bali Center should continue to improve its services to evaluate existing services to be able to retain customers and strengthen the company's image.

Key words: *recovery services, interactional justice, distributive justice, procedural justice, customer satisfaction*.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan waktu, kegiatan usaha jasa semakin mengalami perkembangan. Salah satu usaha jasa yang telah mengalami perkembangan adalah dalam usaha perbankan. Saat ini, nasabah bank lebih memilih perusahaan perbankan yang dianggap mampu memberikan kepuasan melalui tanggapan yang cepat, serta dapat memberikan keramah-tamahan, dapat dipercaya dan ketepatan waktu karyawannya dalam memberikan suatu pelayanan (Wijaya, 2008).

Banyak faktor yang dapat mendasari penilaian terhadap kepuasan pelanggan, diantaranya jasa, emosi konsumen atau kegagalan jasa, pemulihan jasa, kewajaran dan keadilan (Zeithaml *et al.*, 2006). Sussanto dan Damayanti (2008) menyatakan kepuasan berkaitan langsung dengan nilai keberhasilan dari suatu produk dan pelayanan yang diberikan. Namun tidak menutup kemungkinan akan mengalami suatu kegagalan pelayanan dan menimbulkan komplain dari nasabah (Jarrar *et al.*, 2003).

Harsyono (2009) memaparkan *complainers* maupun *noncomplainers* adalah pelanggan yang tidak puas dengan kinerja penyedia jasa. Perilaku keluhan merupakan elemen penting yang perlu diperhatikan dan menjadi tonggak perusahaan jasa untuk memperbaiki dan memulihkan pelayanan perusahaan guna meningkatkan citra perusahaan di mata nasabah (Liestyana, 2009).

Pemulihan pelayanan jasa menunjuk pada tindakan yang diambil oleh perusahaan jasa ketika mengalami adanya komplain atau kegagalan dalam pelayanan (Baghetstan *et al.*, 2012). Kau dan Loh (2006) menyatakan teori

keadilan dibagi menjadi tiga bagian keadilan yaitu, *procedural justice*, *interactional justice*, dan *distributive justice*. Teori keadilan ini dapat diterapkan pada saat jasa perbankan mengalami suatu *complain* dari nasabah, dan bisa menggunakannya secara langsung untuk menangani keluhan dari nasabah.

Pasca perilaku keluhan nasabah akan menjadi titik balik perusahaan untuk memperbaiki kinerja perusahaan agar lebih optimal dalam melayani nasabah. Pelanggan atau nasabah akan merespon dengan baik bila nilai keadilan yang dirasakan nasabah seimbang dengan kerugiannya (Tax *et al.*, 1998). Perusahaan yang gagal memuaskan nasabahnya termasuk pasca *complain* dari nasabah akan menghadapi masalah yang lebih kompleks dikarenakan dampak *bad word-of-mouth* (Kristaung,2005). .

PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat adalah lembaga keuangan berjenis perbankan di Indonesia. PT. Bank Sinar Harapan Bali berdiri sejak 23 Februari 1970. Selama perusahaan ini berjalan, tentunya setiap bank mendapatkan suatu *complain* dari nasabahnya. Dalam melakukan aktivitas jasa, PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat perlu memperhatikan kemungkinan terjadinya kegagalan dalam penyampaian jasa.

Holbrook Jr (2001), bahwa kepuasan konsumen sangatlah dipengaruhi oleh persepsi konsumen atas rasa adil (*fairness*), dan sebaiknya organisasi bisnis memisahkan antara *fairness perceptions* dengan *service quality*. Banyak faktor yang dapat mendasari penilaian terhadap kepuasan pelanggan, diantaranya jasa, emosi konsumen atau kegagalan jasa, pemulihan jasa, kewajaran dan keadilan (Min Gyung dan Anna, 2010).

Pentingnya penerapan *service recovery* pasca terjadinya *service failure* tidak disadari oleh banyak perusahaan. Pemulihan pelayanan atau *service recovery* menjadi tindakan pertama yang spesifik yang dapat dilakukan perusahaan untuk memastikan nasabahnya memperoleh tingkat pelayanan yang pantas setelah terjadinya komplain dalam pelayanan secara normal (Indriyani, 2009). Pemberian pemulihan pelayanan secara maksimal sesuai apa yang nasabah inginkan, akan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan jasa kembali oleh nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Weun *et al.* (2007) menunjukkan bahwa upaya pemulihan layanan memegang peranan penting dalam tujuan untuk meraih kepuasan.

Strategi pemulihan pelayanan sangat penting untuk dimiliki dan diterapkan perusahaan dalam mendapatkan suatu kepuasan nasabah, karena kepuasan nasabah terhadap adanya pemulihan pelayanan setelah terjadinya kegagalan dalam pelayanan dapat mempengaruhi nasabah dalam melakukan aktifitas jasa kembali dan kemungkinan memberikan dampak *negative word-of-mouth* (Wirtz & Mattila, 2004). Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Ghalandari *et al.* (2012) yang menyatakan bahwa upaya pemulihan layanan berhubungan dengan keputusan pembelian ulang dan perilaku WOM.

Oleh karena itu, ketika terjadi suatu *service failure* atau kegagalan dalam pelayanan, bank harus memberikan pemulihan pelayanan secara cepat dan akurat sesuai dengan keluhan nasabah guna mengembalikan kepercayaan dan kepuasan nasabah kembali (Varella *et al.*, 2010). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Variabel keadilan interaksional, keadilan distributif dan

keadilan prosedural terhadap kepuasan pasca pemulihan pelayanan pada PT. bank sinar harapan bali pusat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat. Populasi dari penelitian ini adalah nasabah yang mendapatkan *service recovery* pada PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat. Sampel yang dipilih sebagai responden sebanyak 112 responden, menggunakan teknik *non probability sample* dengan metodenya *purposive sampling*. Kriteria yang ditentukan, Usia minimal 20 Tahun, sudah menjadi nasabah minimal 2 bulan, pendidikan terakhir minimal SMA dan pernah mengalami kegagalan pelayanan jasa pada PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat. Sumber dari penelitian ini di dapat secara sekunder maupun primer, dalam pengumpulan datanya dilakukan melalui metode kuesioner dan studi dokumen. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kuantitatif yang diolah menggunakan program *spss.15.0 for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner sebanyak 112 responden mendapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan. Pada katagori usia, sebagian besar responden dalam penelitian ini berumur 27-36 tahun. Selain itu dapat dilihat pula sebagian besar responden penelitian bekerja sebagai wiraswasta, dilanjuti dengan pendidikan terakhir sebagian besar responden adalah sarjana, pendapatan perbulan sebagian besar responden berkisar

1-3 juta rupiah dan memiliki waktu lama menjadi nasabah sebagian besar responden telah menjadi nasabah selama 3-5 tahun.

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas memberikan hasil nilai korelasi 0,697 hingga 0,857, dimana memiliki nilai koefisien korelasi di atas 0,3 dan hasil ini dinyatakan valid. Uji reliabilitas memberikan hasil bahwa, nilai keseluruhan *cronbach's alpha* seluruh variabel berada diatas 0,6 yaitu 0,665 hingga 0,833, dimana hasil ini dinyatakan reliabel.

Teknik Analisis Data

Analisis Faktor

Tabel 1
Hasil Analisis Faktor

Nilai Validitas	Cut - Off - Value
KMO (<i>Kaiser Meyer Olkin</i>)	0,598-0,782
X2 (<i>Chi Square</i>)	50,534-119,191
<i>Significance Chi Square</i>	0,000
<i>Eigen Value</i>	1,803-2,417
Varians kumulatif	60,112%-60,454
<i>Anti Image</i>	0,567-0,809
<i>Factor Loading</i>	0,624-0,821

Sumber : Hasil Olahan SPSS

Hasil analisis faktor menunjukkan nilai KMO (*Kaiser Mayer Oikin*) seluruh variabel lebih besar dari 0,50, nilai *chi square* telah sesuai dengan ketentuan yaitu diharapkan besar, nilai *eign value* seluruh variabel lebih besar dari 1,00. Nilai varians kumulatif seluruh variabel lebih besar dari 60%, nilai *MSA* lebih besar dari 0,50 dan keseluruhan nilai *Loading Factor* berada di atas 0,50.

Berdasarkan hal tersebut dinyatakan seluruh indakator valid membentuk variabel laten penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Pada Tabel 1 menunjukkan hasil dari pengaruh Variabel keadilan interaksional, keadilan distributif dan keadilan prosedural terhadap kepuasan pasca pemulihan pelayanan pada pt. bank sinar harapan bali pusat. Oleh karena itu digunakan analisis regresi linier berganda, *t-test* dan *F-test*.

Tabel 2
Rekapitulasi Hasil Olahan SPSS

Regresi Linier Berganda	$Y = 9.180E-17 + 0,306 (X1) + 0,228 (X2) + 0,253 (X3)$		
Standart Error	0,089	0,087	0,089
t-test	3,433	2,615	2,854
Sig t	0,001	0,010	0,005
R	= 0,790		
R square	= 0,624		
F ratio	= 23,490		
Sig F	= 0,000		

Sumber: Olahan SPSS

Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Uji normalitas

Hasil uji normalitas melalui analisis *Kolmogorov Smirnov* menunjukkan nilai Asymp. Sig sebesar $0,717 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

2) Uji multikolinearitas

Tabel 3 menunjukkan hasil uji multikolinearitas dimana didapat bahwa nilai *tolerance* variabel bebas sebesar 0,707 hingga 0,738 berada di atas 0,1 dan nilai

VIF sebesar 1,356 hingga 1,414 berada di bawah 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa model tidak terdapat gejala multikolinearitas.

Tabel 3
Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Nilai tolerance	Nilai VIF
1.	Keadilan Interaksional	0.707	1,414
2.	Keadilan Distributif	0.738	1,356
3.	Keadilan Prosedural	0.711	1,406

Sumber: *Output SPSS*

3) Uji heteroskedastisitas

Tabel 4 menunjukkan hasil uji *glesjer* dimana didapat hasil bahwa tingkat signifikansi tiap variabel bebas di atas 0,05. Sehingga dapat dikatakan model regresi penelitian tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Tabel 4
Hasil Uji Heteroskedastisitas

No	Variabel	Sig.	Keterangan
1.	Keadilan Interaksional	0.322	Bebas heteroskedastisitas.
2.	Keadilan Distributif	0.761	Bebas heteroskedastisitas.
3.	Keadilan Prosedural	0.402	Bebas heteroskedastisitas.

Sumber: *Output SPSS*

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji simultan (uji F)

Uji-F digunakan untuk melihat pengaruh variabel Variabel keadilan interaksional, keadilan distributif dan keadilan prosedural terhadap kepuasan pasca pemulihan pelayanan secara simultan. Sig. F sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Ini berarti variabel keadilan interaksional, keadilan distributif dan keadilan prosedural berpengaruh secara simultan terhadap variabel kepuasan nasabah.

Uji parsial (uji – t)

Uji-t digunakan untuk melihat pengaruh variabel keadilan interaksional, keadilan distributif dan keadilan prosedural terhadap kepuasan pasca pemulihan pelayanan secara parsial.

1) Pengaruh keadilan interaksional terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat

Tabel 2 menunjukkan nilai t sig. variabel keadilan interaksional sebesar $0,002 < 0,05$, hal ini berarti keadilan interaksional berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Yunaldi (2008) memberikan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel *service recovery* dengan kepuasan nasabah, dimana *interactional justice* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian tersebut juga didukung oleh Nikbin (2010) pada perusahaan pernerbangan Iran, dimana mendapatkan hasil bahwa *interactional justice* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

2) Pengaruh keadilan distributif terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat

Tabel 2 menunjukkan nilai t sig. variabel keadilan distributif sebesar $0,010 < 0,05$, hal ini berarti keadilan distributif berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat maka dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan *interactional justice* akan menyebabkan terjadinya peningkatan kepuasan pasca penanganan keluhan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya oleh Rahmi Yuliana (2012) dimana membuktikan bahwa aspek dari *distributive justice*

mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri. Penelitian lainnya oleh Khrisna *et al* (2011) dan Maxham (2001) bahwa keadilan distributif berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

3) Pengaruh keadilan prosedural terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat

Tabel 2 menunjukan nilai t sig. variabel keadilan prosedural sebesar 0,002 $< 0,05$, hal ini berarti keadilan prosedural berpengaruh positif secara parsial terhadap variabel kepuasan nasabah. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Surbakti dan Maria (2010), Adelaine (2012) dan Nikbin (2010) membuktikan bahwa aspek dari keadilan prosedural mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Keadilan interaksional, keadilan distributif dan keadilan procedural berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya.

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat diajukan saran seperti di bawah ini Pertama, PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat perlu menekankan perhatian ekstra atas keluhan dari nasabah. Kedua, bagi pihak PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat sebaiknya memberikan kompensasi yang setimpal sesuai kesalahan dalam pelayanan. Ketiga, PT. Bank Sinar Harapan Bali Pusat lebih fleksibel dan transparan dalam prosedur penanganan keluhan dari nasabah. Keempat, PT. Bank

Sinar Harapan Bali mampu menjadikan citra perusahaan, karena nasabah akan secara tidak langsung memberitakan kinerja perusahaan ke calon nasabah lain.

REFERENSI

- Adelaine, Tiffany. 2012. Evaluating Service Encounters. The Effect of Employee Responses on Service Failure and Recovery. *International Peer Reviewed Journal*.
- Baghestan, Abbas Ghandari, Hamed Esfandiari, Omid Maghazei, and Sasan Torabzadeh Khorasani. 2012. The Impact of Service recovery on Custumer Satisfaction: Case of Iran. *Archives Des Scienses*, 65(11), pp: 506-514.
- Ghalandari, Kamal, Leila Babaeinia, and Maryam Ghorbani Ghale Jogh. 2012. Investigation of the Effect of Perceived Justice on Post-Recovery Overall Satisfaction, Post-Recovery Revisit Intention and Post-Recovery Word-of-Mouth Intention from Airlane Industry in Iran. The Role of Corporate Image. *World Applied Scienses Journal*, 18(7), pp: 957-970.
- Indriani, Farida. 2009. Strategi Pemulihan Layanan Perbankan. *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi*, 6(2).
- Jarrar, Mustafa, Ruben Verlinden, Robert Meersman. 2003. *Ontology-based Customer Complaint Management*. Workshop on Regulatory Ontologies and The Modeling of Complaint Regulations (Worm), pp: 1-14.
- Kau, Ah-Keng and Elizabeth Wan-Yiun Loh. 2006. The Effects of Service Recovery On Consumer Satisfaction: A Comparison Between Complaint And Non-Complaints. *Journal of Service Marketing*, 20(2), pp: 101-111.
- Khrisna, Anupam *et al.* 2011. Service Recovery and Failure. Employee Perspective. *View Point*, 2(1).
- Kristaung, Robert. 2005. Efektivitas Pemulihan Pelayanan (Service Recovery) pada Salon Kecantikan, Binatu dan Restoran di Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Krida Wacana*, 5(3), h: 181-199.
- Liestyana, Yuli. 2009. Persepsi Nasabah Tentang Layanan Perbankan : Pengaruh *Service Failure* dan *Service Recovery* Terhadap *Behavioral Intentions*. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 13, h: 165-175.
- Maxham, James. 2001. Service Recovery's Influence on Consumer Satisfaction, Positif Word-Of-Mouth, and Purchase Intention. *Journal of Business Research*, 54 h: 11-24.

- Min Gyung Kim, Chenya Wang and Anna S. Mattila. 2010. The Relationship Between Consumer Complaining Behaviour And Service Recovery. *Internasional Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(7), pp: 975-991.
- Surbakti, Nurhayati dan Maria Widyarini. 2010. Pengaruh Service Recovery Pada Kepuasan Pelanggan, Studi Kasus Auto2000 Bandung. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), h: 22-42.
- Sussanto, Herry, dan Damayanti, Wido. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 1(13), h: 59-67.
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekaran, M. 1998. Customer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 62,pp: 60–76.
- Varela-Neira, C., Rodolfo, V.C., and Víctor, I. 2010. Explaining Costumer Satisfaction With Complain Handling. *International Journal of Bank Marketing*, 26(2), pp: 88-112.
- Weun, Seungoog et. al. 2004. *The Impact of Service Failure Severity on Service Recovery Evaluations and Post-Recovery Relathionship*. *Journal of Service Marketing*, 18(2).
- Wirtz, Jochen dan Anna S. Mattila. 2004. Consumer Responses to Compensation, Speed of Recovery and Apology After A Service Failure. *International Journal of Service Industry Management*, 15(2).
- Yuliana, Rahmi. 2012. Analisis Pengaruh Strategi *Service Recovery* yang Dilakukan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah di Kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, Vol. 4 (2).
- Yunaldi, Alvinor. 2008. Pengaruh *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Pengguna Kartu Kredit Bank Niaga. (Skripsi FISIP Universitas Indonesia)
- Zeithamal, Valerie A., Mary Jo Bitner & Dawayne D. Gemler. 2006. *Service Marketing :Integrating Customer Focus Across the Firm*.4thed.Mc.New York: Graw Hill.