Volume 16 Number 01 Page 1-6, 2020
AKUISISI | Jurnal Akuntansi
ONLINE ISSN : 2477-2984 – PRINT ISSN : 1978-6581

AKUISISI
JOURNAL
AKUNTANSI

Analisis Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPRS se-Provinsi Lampung

Ditta Nur Hidayanti[*], Heni Noviarita[**], Erike Anggraeni[***]
[*]Pasca Sarjana UIN Raden Intan Lampung, Kota Metro, Lampung, dittanurhidayantipbs93@gmail.com
[**] Pasca Sarjana UIN Raden Intan Lampung, Kota Bandar Lampung, Lampung, heninoviarita@radenintan.ac.id
[***]Pasca Sarjana UIN Raden Intan Lampung, Kota Bandar Lampung, Lampung, erikeanggraeni@yahoo.co.id

ARTICLE INFO

Article history:
Received 11 Februari 2020
Received in Revised 17 Maret 2020
Accepted 10 April 2020

Keywords:
Handling Complaints and Loyalty

A B S T R A C T

The purpose of this research is to find and analyze the handling of complaints against customer loyalty at PT. SRBs in the Province of Lampung. This research is a quantitative study with a questionnaire data collection tool that is distributed to customers of PT. SRBs in the Province of Lampung. The sample used in this study was 100 customers, with a purposive sampling data collection technique. Analysis of the data used in this study is a simple linear regression data analysis. The results found that the handling of complaints can affect customer loyalty of PT. SRBs in the Province of Lampung. The magnitude of the effect of handling complaints on loyalty is 49.3%. Therefore to maintain customer loyalty PT. BPRS in Lampung Province can make various options such as improving service quality, increasing satisfaction, perceived value, E-Servqual and using mobile banking.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisa penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada PT. BPRS sePropinsi Lampung. Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian kuantitatif dengan alat pengumpulan data angket yang disebarkan kepada nasabah PT. BPRS sePropinsi Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah, dengan teknik pengumpulan data *purposive sampling.* Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data regresi linier sederhana. Hasil penelitian menemukan bahwa penanganan keluhan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah PT. BPRS sePropinsi Lampung. Besarnya pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas adalah 49.3%. Oleh sebab itu untuk mempertahankan loyalitas nasabah PT. BPRS sePropinsi Lampung dapat melakukan berbagai opsi seperti peningkatan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan, persepsi nilai, E-Servqual dan penggunaan *mobile banking*.

AKUISISI : Jurnal Akuntansi
Website : http://www.fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JA

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

* *Corresponding author.*
E-mail address: *dittanurhidayantipbs93@gmail.com*
Peer review under responsibility of Akuisisi : Accounting Journal. ***2477-2984***.
http://dx.doi.org/10.24217

1. PENDAHULUAN

Dunia bisnis saat ini diwarnai dengan persaingan ketat (Kartika Rachma, et. al 2015). Pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah bank tidak lepas dari ekspansi perbankan syariah. Kemajuan persaingan pangsa pasar lembaga keuangan menuntut berbagai perusahaan yang bergerak dalam jasa pelayanan simpan pinjam untuk berinovatif dalam melayani masyarakat demi mempertahankan loyalitas nasabah.

Loyalitas merupakan bentuk hubungan kuat antara konsumen dan perusahaan. Loyalitas nasabah merupakan sebuah komitmen kuat yang dipegang seorang untuk membeli dan berlangganan atas produk atau jasa yang ditawarkan dan akan bertahan hingga masa mendatang (Kotler and Killer 2009). Pemberian layanan yang baik dengan rasa nyaman kepada nasabah dan meyakini nasabah bahwa pihak bank mampu memberikan kualitas pelayanan dan produk-produk yang baik dapat meningkatkan bisnis perusahaan (Beerli, et. al 2004). Pelayanan yang diberikan oleh BPRS Propinsi Lampung terhadap nasabah harus dilandasi dengan ketulusan agar dapat menciptakan hubungan baik antara nasabah dan pihak bank.

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Propinsi Lampung merupakan bank-bank yang terdapat di seluru plosok wilayah Propinsi Lampung. BPRS Propinsi Lampung adalah lembaga keuangan syariah yang melayani simpan dan pinjam masyarakat Lampung dengan berbagai produk-produk yang dimiliki oleh BPRS masing-masing. Berikut ini adalah jumlah nasabah seluruh PT. BPRS yang terdapat di Propinsi Lampung:

Tabel 1. Nasabah PT. BPRS SePropinsi Lampung

Produk	2016	2017	2018
Murabahah	5.053.764	5.904.751	6.815.750
Mudharabah	156.256	124.497	187.726
Musyarakah	774.949	776.696	829.804

Sumber: Data Primer Otoritas Jasa Keuangan diolah tahun 2020

Dari Tabel 1 di atas, dapat diketahui bahwa pertumbuhan nasabah pada PT. BPRS Propinsi Lampung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Peningkatan tersebut terjadi selama 3 tahun terakhir ini, baik pada produk *murabahah, mudharabah* maupun *musyarakah.* Oleh sebab itu untuk mempertahankan nasabahnya PT. BPRS Propinsi Lampung harus mengedepankan loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh penanganan terhadap keluhan (Pungky Octaviani, et. al 2019). Dalam menjaga loyalitas nasabah berbagai cara dapat dilakukan oleh pihak perbankan untuk mempertahankan kesetiaan nasabah yang telah dimiliki, salah satu cara mempertahankan loyalitas nasabah adalah dengan penanganan keluhan.

Penanganan keluhan merupakan bagian dari kualitas perusahaan dalam melakukan pelayanan, penanganan keluhan dapat dijadikan tolak ukur oleh perusahaan mengenai kinerja (Budiarti 2017). Nasabah yang merasa puas terhadap penanganan keluhan akan kembali lagi kepada perusahaan yang sama(Kotler and Killer 2009). Nasabah yang setia kepada bank merupakan asset penting yang perlu dipertahankan oleh perusahaan. Oleh sebab itu perlu adanya pemeliharaan hubungan antara nasabah dan perusahaan yaitu dengan menjaga loyalitas nasabah agar tidak berpaling pada lembaga keuangan lainnya.

Merujuk pada uraian di atas maka dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian

mengenai analisis penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Propinsi Lampung.

2. METODE PENELITIAN

Pada kesempatan kali ini peneliti melakukan penelitian kuantitatif. Dengan metode pengumpulan data menggunakan angket. Angket merupakan alat pengumpulan data dengan mengajukan serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan (Sugiono 2016). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Propinsi Lampung yang merupakan nasabah dari BPRS yang terdapat di Propinsi Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 100 orang nasabah. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling.Purposive sampling* adalah teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu dalam menentukan sampel (Sugiono 2016).

Variabel dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu penanganan keluhan sebagai variabel independen, loyalitas sebagai variabel dependen. Analisis yang diguanakan dalam penelitian ini adalah analisis secara parsial dan simultan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan dan menganalisa pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah BPRS Propinsi Lampung. dengan hipotesis penelitian:

H_1 : Terdapat pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Propinsi Lampung

H_o : Tidak erdapat pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Propinsi Lampung

Berikut ini adalah hasil penelitian yang telah peneliti peroleh dari lapangan:

Tabel 2. Uji Analisis Regresi

Persamaan Regresi Linier 1: $Y = 10.126 + 0{,}945_{X1} + e$					
Model	**B**	**Standar Error**	**t_{hitung}**	**t_{tabel}**	**Sig**
Konstanta	**10.126**	**2.974**	**3.405**	**1.660**	**.001**
Penanganan Keluhan	**.945**	**.097**	**9.759**	**1.660**	**.000**
Koefisien Korelasi (R) = 0.702[a]			***a. Predictor: (Constant):* Penanganan Keluhan**		
Koefisien Determinasi (R^2) = 0.493			***b. Dependent Variabel:* Loyalitas**		
***Adjusted* (R^2) = 0.488**					

Sumber: Data Primer Output SPSS Versi 23 diolah tahun 2020

Tabel di atas menyajikan hasil persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

$$Y = 10.126 + 0{,}945_{X1} + e$$

Angka regresi linier sederhana di atas, memaknai bahwa koefisien pengaruh penanganan

keluhan terhadap loyalitas nasabah BPRS Propinsi Lampung adalah:

1. Nilai konstanta di atas menunjukkan arah yang positif, dengan nilai 10.126. Artinya apabila variabel penanganan keluhan mengalami peningkatan maka variabel loyalitas mengalami kenaikan atau terpenuhi.
2. Nilai koefisien variabel penanganan keluhan terhadap loyalitas adalah sebesar 0.945%. Maknanya jika penanganan keluhan mengalami kenaikan 1% maka loyalitas akan mengalami kenaikan 0.945%.

Merujuk pada hasil uji t yang terdapat di dalam tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai uji t dalam penelitian ini adalah 9.759 > nilai t tabel yaitu 1.660. Hingga dapat memaknai berdasarkan nilai uji t terdapat pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Propinsi Lampung. Artinya hipotesis dalam penelitian ini H_1 diterima dan H_o ditolak.

Sejalan dengan hasil penelitian yang telah peneliti temukan pada kesempatan penelitian kali ini. Budiarti menemukan bahwa loyalitas nasabah dapat dioptimalkan dengan memberikan penanganan keluhan secara handal sehingga menimbulkan rasa puas, artinya dengan penanganan keluhan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah (Budiarti 2017). Penelitian lainnya menemukan bahwa penanganan komplain dapat mengoptimalisasikan kepuasan dan loyalitas nasabah, dengan melakukan peningkatan layanan komplain maka loyalitas dan kepuasan nasabah dapat meningkat karena terpenuhinya kebutuhan nasabah terhadap bank (Nunuk Herawati and Murni Sulistyowati 2019).

Nilai R *Square* yang terdapat dalam peneletian ini berdasarkan pada *model summary* adalah sebesar 0.493. Hal tersebut memaknai bahwa besarnya pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Propinsi Lampung adalah sebesar 49.3% dan 50.7% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak peneliti gunakan pada kesempatan penelitian kali ini. Oleh sebab itu untuk mengoptimalisasikan loyalitas nasabah maka perlu ditingkatkan lagi kualitas layanan penanganan keluhan nasabah dan atau dapat melakukan opsi-opsi lainnya untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Membangun interaksi antara nasabah dengan pegawai akan mempengaruhi hubungan yang baik dan lebih kuat (Yanti and Dewi 2017). Hal lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dikemukakan oleh Rosyid, et. al yang menemukan bahwa dengan E-Servqual dan kepuasan penggunaan *mobile banking* dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap perbankan (Rosyid, et al. 2019). Hal tersebut membuktikan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah menuntut perbankan untuk berinovasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah menjadi lebih mudah dan cepat dengan memanfaatkan kecanggihan internet sehingga dengan demikian kebutuhan nasabah terpenuhi dan loyalitas nasabah kepada perusahaan tetap terjaga. Penemuan lainnya dikemukakan oleh Setiawan yang menemukan bahwa loyalitas nasabah terhadap perbankan dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan, persepsi nilai dan kepuasan nasabah. Ketiga variabel tersebut membuktikan pengarus yang positif dan signifikan (Setiawan 2017). Hal tersebut membuktikan bahwa kemudahan serta kenyamanan yang diberikan dan disediakan oleh perbankan disukai oleh nasabah selaku konsumen.

Menurut Veithzal Rivai, cara lain yang dapat membangun loyalitas nasabah perbankan (Rivai 2017)adalah:

1. Memperkuat merek, kegiatan ini mencerminkan karakter nasabah membentuk ikatan emosional antara nasabah dengan merek tersebut.
2. Memperbaiki pelayanan, pelayann kepada nasabah menciptakan pengalaman yang unik kepada nasabah sehingga ia merasa dihargai.
3. Meningkatkan kualitas produk, dengan kualitas yang baik maka akan mengurangi risiko nasabah mengalami kegagalan produk.

Loyalitas nasabah diyakini sebagai faktor yang mendominasi keberhasilan bisnis, dengan adanya loyalitas nasabah maka tujuan perusahaan perbankan dapat mencapai tujuan. Nasabah yang loyal dapat meningkatkan *income* perusahaan, nasabah yang konsisten melakukan transaksi memberikan keuntungan bagi perbankan. Oleh sebab itu untuk meningkatkan loyalitas nasabah kepada perusahaan khususnya PT. BPRS Propinsi Lampung yang dapat dilakukan adalah dengan penanganan keluhan nasabah, selain dari pada itu perusahaan juga dapat melakukan opsi-opsi lainnya sebagai cara dalam mengoptimalisasikan loyalitas nasabah. Opsi-opsi yang dapat dilakukan oleh PT. BPRS Propinsi Lampung adalah dengan peningkatan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan, persepsi nilai, E-Servqual dan penggunaan *mobile banking*.

4. KESIMPULAN

Merujuk pada hasil penelitian dan analisa yang telah peneliti lakukan dan peneliti tuangkan pada tulisan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penemuan dalam penelitian kali ini adalah penanganan keluhan dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pada BPRS Propinsi Lampung. Hal tersebut diindikasikan oleh tanggapnya pelayanan keluhan yang diberikan oleh perusahaan mampu memberikan kepuasan pada nasabah hingga meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank. Dengan demikian untuk meningkatkan loyalitas nasabah PT. BPRS Propinsi Lampung dapat melakukan peningkatan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan, persepsi nilai, E-Servqual dan penggunaan *mobile banking*.

DAFTAR PUSTAKA

Beerli, Asunción, Josefa D. Martín, And Agustín Quintana. (2004). "A Model Of Customer Loyalty In The Retail Banking Market." *European Journal Of Marketing* 38(1/2): 253–75.

Budiarti, Anindhyta. (2017). "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya." *Ekuitas (Jurnal Ekonomi Dan Keuangan)* 15(2): 210.

Kartika Rachma, et. al . (2015). "Pengaruh Implementasi Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas (Survei Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesi Cabang Kawi Malang)." : 123.

Killer, Kotler Dan. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

Pungky Octaviani, et. al. (2019). "Pengaruh Komitmen, Komunikasi Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Koperasi Simpan Pinjam Mitra Sejahtera Surabaya" Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bhayangkara Surabaya. (1): 237–46.

Rivai, Veithzal. (2017). *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islam Mengikuti Praktik Rasulullah Saw*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Rosyid, Muhammad Ibnu et. al. (2019). “Pengaruh E-Servqual Dan Kepuasan Pengguna Mobile Banking (M- Banking) Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bca Di Bandung The Effect Of E-Servqual And Satisfaction Of Mobile Banking (M-Banking) Towards Customer Loyalty In Bca Bank In.” 6(3): 5557–65.

Setiawan, Heri. (2017). “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Nilai Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank.”

Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyowati, et. al. (2019). “Probank: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Issn: 2579-5597 (Online) Issn: 2252-7885 (Cetak) Abstrak Probank: *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan*.” 4(1): 15–26.

Yanti, Beni Eka, And Aminar Sutra Dewi. (2017). “Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Sikoci Pada Bank Nagari Cabang Solok Beni Eka Yanti , Aminar Sutra Dewi.” : 1–13.