

PENGARUH HANDLING COMPLAINT DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KOTA PALU

Nurul Izzati

Pascasarjana Manajemen Universitas Abdul Azis Lamadjido Palu Jl.

DR. Suharso, Besusu Barat, Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi

Tengah

Email: nurulizzati.idris57@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh handling complaint dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Kota Palu, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 523 nasabah Bank Muamalat Kota Palu, sedangkan sampel sebanyak 84 responden yang ditentukan menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS versi 23. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 6,458 dan signifikansi 0,000. Sementara itu, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan nilai t hitung sebesar 1,103 dan signifikansi 0,273. Secara simultan, handling complaint dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai F hitung sebesar 21,118 dan signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,326 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 32,6% variasi loyalitas nasabah, sedangkan 67,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan bank dalam menangani keluhan secara cepat, tepat, dan komunikatif menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Kata kunci: Handling Complaint, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of complaint handling and service quality on customer loyalty at Bank Muamalat in Palu, both partially and simultaneously. This research employed a quantitative approach. The population consisted of 523 customers of Bank Muamalat Palu, with a sample of 84 respondents selected using probability sampling through a simple random sampling technique. Data were collected through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The data were analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 23. The results indicate that complaint handling has a positive and significant effect on customer loyalty, with a t-value of 6.458 and a significance level of 0.000. Meanwhile, service quality does not have a significant effect on customer loyalty, with a t-value of 1.103 and a significance level of 0.273. Simultaneously, complaint handling and service quality have a significant effect on customer loyalty, with an F-value of 21.118 and a significance level of 0.000. The Adjusted R Square value of 0.326 indicates that the two independent variables explain 32.6% of the variation in customer loyalty, while the remaining 67.4% is explained by other factors outside the research model. These findings indicate that the bank's ability to handle customer complaints promptly, appropriately, and communicatively is an important factor in maintaining customer loyalty.

Keywords: Complaint Handling, Service Quality, Customer Loyalty, Islamic Banking

A. PENDAHULUAN

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia menyebabkan persaingan antarbank semakin meningkat. Kondisi tersebut mendorong setiap bank syariah untuk tidak hanya menyediakan produk yang sesuai dengan prinsip syariah, tetapi juga memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Perbankan syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat sehingga kualitas hubungan antara bank dan

nasabah menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha.¹

Dalam industri jasa, kualitas layanan merupakan salah satu aspek yang menentukan pengalaman nasabah. Namun, pelayanan yang baik tidak selalu dapat menghilangkan kemungkinan munculnya keluhan. Keluhan dapat terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara harapan nasabah dengan pelayanan atau produk yang diterima. Oleh karena itu, kemampuan bank dalam menangani keluhan (handling complaint) menjadi bagian penting dari pengelolaan hubungan dengan nasabah. Penanganan keluhan yang dilakukan secara tepat dapat menjadi peluang bagi perusahaan untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan. Keluhan tidak selalu harus dipandang sebagai sesuatu yang merugikan, karena melalui keluhan perusahaan dapat memperoleh informasi mengenai kelemahan pelayanan dan memperbaiki pengalaman pelanggan. Dalam konteks perbankan, penanganan keluhan yang cepat, tepat, sopan, dan komunikatif dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.²

Bank Muamalat sebagai salah satu bank yang menjalankan kegiatan berdasarkan prinsip syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah sekaligus mampu memenuhi ekspektasi nasabah. Pelayanan yang baik diharapkan dapat menciptakan kepuasan dan pada akhirnya membentuk loyalitas nasabah. Namun, loyalitas tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan secara umum, tetapi juga bagaimana bank merespons ketika nasabah mengalami permasalahan. Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hasil yang beragam mengenai

1 Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006).

2 Ferdyan Chandra Chrisna dan Yessy Artanti, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Handling Complaint terhadap Loyalitas Nasabah," *Jurnal Ilmu Manajemen* 1, no. 4 (2013): 1105–1116.

hubungan kualitas layanan, penanganan keluhan, dan loyalitas nasabah. Beberapa penelitian menemukan bahwa handling complaint memiliki pengaruh terhadap loyalitas, sedangkan penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah. Skripsi ini juga merujuk penelitian Budiarti yang menemukan adanya pengaruh kualitas layanan dan handling complaint terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank umum syariah.³

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh handling complaint terhadap loyalitas nasabah, menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah, serta menganalisis pengaruh kedua variabel tersebut secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Kota Palu.

Handling Complaint adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan⁴. Handling Complaint sudah menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam salah-satu cara meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank itu sendiri. Secara tidak langsung mengelola keluhan nasabah dengan baik akan mengikat nasabah tersebut agar tidak beralih menggunakan jasa bank yang lain. Banyak hal yang harus diperhatikan dalam menangani keluhan dari berbagai macam karakteristik nasabah, perlu persiapan yang baik, baik itu persiapan mental dan juga persiapan operasional, tentunya dibekali ilmu pengetahuan agar bisa mengelola keluhan nasabah

³Anindhyta Budiarti, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Handling Complaint terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya," Jurnal Ekuitas 15, no. 2 (2011).

⁴ Ikatan bankir Indonesia, "mengelola kualitas layanan perbankan" (Jakarta:PT Gramedia,2014) 129

dengan baik dan tentunya mendapatkan solusi untuk memecahkan masalah yang dihadapi oleh nasabah.⁵

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menganalisis pengaruh handling complaint dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah.

Penelitian dilaksanakan pada Bank Muamalat Kota Palu. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank Muamalat Kota Palu yang berjumlah 523 nasabah. Penentuan sampel menggunakan teknik probability sampling dengan metode simple random sampling. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 84 responden.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data pendukung diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, buku, artikel, dan penelitian terdahulu.⁶

Variabel penelitian terdiri atas handling complaint (X1), kualitas layanan (X2), dan loyalitas nasabah (Y). Handling complaint diukur melalui kemampuan karyawan menyelesaikan pengaduan secara tepat waktu, sikap sopan dan santun, kecepatan menangani keluhan, serta kemampuan berinteraksi dalam memahami permasalahan nasabah. Kualitas layanan diukur melalui fasilitas, kesesuaian produk dengan prinsip syariah, kenyamanan lingkungan, kemudahan akses layanan

⁵ Fatihudin, Didin dan Firmansyah, Anang. 2019. Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan). Yogyakarta: Deepublish (Grup penerbitan CV Budi Utama). 23

⁶ Chrisna, Ferdyan Chandra dan Artanti, Yessy. 2013: Pengaruh Kualitas Layanan dan Handling Complaint Terhadap Loyalitas Nasabah". Jurnal Ilmu Manajemen. Vol. 1. No. 4:1105 1116

daring, dan kualitas pelayanan. Loyalitas nasabah diukur melalui kesediaan menggunakan produk bank, merekomendasikan Bank Muamalat kepada orang lain, dan keinginan untuk terus bertransaksi menggunakan produk Bank Muamalat.

Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

C. PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Sebanyak 84 kuesioner disebarkan dan seluruhnya kembali serta dapat diolah. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 46 laki-laki atau 55% dan 38 perempuan atau 45%. Berdasarkan pekerjaan, kelompok terbesar adalah mahasiswa sebanyak 34 responden atau 40%, diikuti PNS sebanyak 20 responden atau 24%. Berdasarkan usia, kelompok terbesar berada pada rentang 35–45 tahun sebanyak 29 responden atau 35%, diikuti kelompok usia 20–35 tahun sebanyak 28 responden atau 33%.

2. Deskripsi Variabel Penelitian

Hasil deskriptif menunjukkan bahwa indikator handling complaint memperoleh penilaian relatif baik. Rata-rata tertinggi terdapat pada indikator mengenai sikap sopan dan santun karyawan dalam melayani nasabah dengan nilai rata-rata 4,30. Pada variabel kualitas layanan, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator bahwa pelayanan yang diberikan kepada nasabah sangat baik, yaitu sebesar 4,60. Sementara itu, variabel loyalitas nasabah menunjukkan nilai rata-rata 4,15 pada indikator kesenangan menggunakan produk Bank Muamalat, 4,20 pada

kesediaan merekomendasikan Bank Muamalat kepada orang lain, dan 4,15 pada keinginan untuk terus bertransaksi menggunakan produk Bank Muamalat.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid. Nilai *r*-hitung pada variabel handling complaint berkisar antara 0,447–0,663, kualitas layanan 0,619–0,783, dan loyalitas nasabah 0,744–0,820. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada *r*-tabel sebesar 0,215. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa handling complaint memiliki Cronbach's Alpha 0,758, kualitas layanan 0,888, dan loyalitas nasabah 0,889. Seluruh variabel dinyatakan reliabel.

4. Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi 0,058, lebih besar dari 0,05, sehingga residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance 0,997 dan VIF 1,003 pada kedua variabel independen sehingga tidak terdapat masalah multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas juga menunjukkan tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi menghasilkan persamaan $Y = 1,208 + 0,496X_1 + 0,064X_2 + e$. Koefisien handling complaint sebesar 0,496 menunjukkan hubungan positif dengan loyalitas nasabah. Koefisien kualitas layanan sebesar 0,064 menunjukkan hubungan positif dalam model regresi, tetapi pengaruh tersebut tidak signifikan secara statistik.

6. Pengaruh Handling Complaint terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji t menunjukkan bahwa handling complaint memiliki nilai t hitung sebesar 6,458, lebih besar daripada t tabel sebesar 1,989, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Kota Palu. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan bank dalam menangani keluhan menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan nasabah. Ketika nasabah menyampaikan keluhan dan memperoleh respons yang cepat, sopan, tepat, serta komunikatif, nasabah dapat merasa bahwa bank memberikan perhatian terhadap permasalahan yang mereka hadapi.⁷

7. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji t menunjukkan bahwa kualitas layanan memperoleh nilai t hitung sebesar 1,103, lebih kecil dari t tabel sebesar 1,989, dengan signifikansi $0,273 > 0,05$. Dengan demikian, kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah secara parsial. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dinilai baik belum tentu secara langsung membuat nasabah menjadi loyal. Loyalitas dapat terbentuk melalui kombinasi berbagai faktor, seperti kepercayaan, kepuasan, citra bank, kemudahan transaksi, nilai produk, pengalaman nasabah, dan penanganan keluhan.

⁷ Anindhyta Budiarti, “pengaruh kualitas layanan dan Handling Complaint terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank umum Syariah di Surabaya”, (Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia: 2011) 210.

8. Pengaruh Handling Complaint dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 21,118 dengan signifikansi 0,000. Nilai tersebut lebih besar daripada F tabel sebesar 2,12 dan signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, handling complaint dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Kota Palu. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,326 menunjukkan bahwa handling complaint dan kualitas layanan mampu menjelaskan 32,6% variasi loyalitas nasabah, sedangkan 67,4% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.⁸

Pengujian	Nilai	Sig.	Keterangan
Handling Complaint (t)	6,458	0,000	Berpengaruh signifikan
Kualitas Layanan (t)	1,103	0,273	Tidak signifikan
Uji F	21,118	0,000	Berpengaruh simultan
Adjusted R Square	0,326	-	Kontribusi 32,6%

⁸ Mail Hilian Batin, Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah Uin Raden Fatah Palembang, (MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance : 2019 Vol.3 No 1). 46

D. KESIMPULAN

Handling complaint berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,458 dengan signifikansi 0,000.

Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah secara parsial. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,103 dengan signifikansi 0,273.

Handling complaint dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil uji F menghasilkan nilai 21,118 dengan signifikansi 0,000.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,326 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 32,6% variasi loyalitas nasabah, sedangkan 67,4% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

E. SARAN

Bank Muamalat Kota Palu disarankan untuk terus meningkatkan sistem handling complaint, khususnya kecepatan penyelesaian keluhan, komunikasi dengan nasabah, sikap karyawan, dan kemampuan memahami permasalahan nasabah.

Bank perlu melakukan evaluasi kualitas layanan secara berkelanjutan dan mengintegrasikannya dengan strategi yang mampu membangun kepuasan, kepercayaan, dan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi loyalitas nasabah serta memperluas jumlah sampel dan objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafii. 2001. Bank Syariah dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.
- Batin, Mail Hilian. 2019. "Pengaruh Citra Bank, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Nasabah, Penanganan Keluhan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sumsel Babel Kantor Capem Syariah UIN Raden Fatah Palembang." *MALIA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1).
- Bawono, Anton. 2006. Multivariate Analysis dengan SPSS. Salatiga: STAIN Salatiga Press.
- Budiarti, Anindhyta. 2011. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Handling Complaint terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya." *Jurnal Ekuitas*, 15(2).
- Chrisna, Ferdyan Chandra dan Yessy Artanti. 2013. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Handling Complaint terhadap Loyalitas Nasabah." *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1(4): 1105–1116.
- Fatihudin, Didin dan Anang Firmansyah. 2019. Pemasaran Jasa: Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hurriyati, Ratih. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.

- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Jakarta: PT Gramedia.
- Kaihatu, Thomas S., Achmad Daengs dan Agoes Tinus Lis Indriarto. 2015. Manajemen Komplain. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Malik, Rizky Amirul. 2020. Pengaruh Complaint Handling dan Internet Banking terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening. Salatiga: IAIN Salatiga.
- Martono, Nanang. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Normasari, Selvy, Srikandi Kumadji dan Andriani Kusumawati. "Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan." Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 6(2).
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Siregar, Sofyan. 2010. Statistika Deskriptif untuk Penelitian. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sudaryono. 2017. Metodologi Penelitian. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. 2017. Statistika untuk Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suryani dan Hendryadi. 2015. Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam. Jakarta: Prenadamedia Group.

Umar, Husein. 2000. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.