

**PENGARUH *COMPLAINT HANDLING SYSTEM* TERHADAP
MUTU PELAYANAN DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP KUALASIMPANG CUT NYAK DHEN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syariah*

Oleh:

INTAN KHAIRANI
NPM: 1801280074



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**PENGARUH COMPLAINT HANDLING SYSTEM TERHADAP
MUTU PELAYANAN DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP KUALASIMPANG CUT NYAK DIEN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Manajemen Bisnis Syari'ah*

Oleh :

INTAN KHAIRANI
NPM : 1801280074

Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Pembimbing



Dr. Rahmayati, S.EI., M.E.I

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini dipersembahkan kepada keluarga tersayang

Ayahanda Kopka Khairul Ansyar

Ibunda Khairul Amani, S.Ag

Adik-adikku tercipta

Yang selalu mendoakan kesuksesan dan keberhasilan bagi diriku



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Intan Khairani
NPM : 1801280074
Jenjang Pendidikan : S1 (Starata Satu)
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Complaint Handling System Terhadap Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Kualasimpang Cut Nyak Dien” merupakan karya asli saya. jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiarisme maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 03 Oktober 2022



Intan Khairani
1801280074

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai di berikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat di setujui untuk di pertahankan dalam ujian skripsi oleh :

NAMA MAHASISWA : **Intan khairani**
NPM : **1801280074**
PROGRAM STUDI : **Manajemen Bisnis Syariah**
JUDUL SKRIPSI : **Pengaruh Complaint Handling System Terhadap Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Kualasimpang Cut Nyak Dien**

Medan, 03 Oktober 2022

Pembimbing



Dr. Rahmayati, S.El., M.E.I

**DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI**


Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Dekan,



Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini disusun oleh

NAMA MAHASISWA : Intan Khairani
NPM : 1801280074
PROGRAM STUDI : Manajemen Bisnis Syariah
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Complaint Handling System Terhadap Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Kualasimpang Cut Nyak Dien

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi

Medan, 03 Oktober 2022

Pembimbing

Dr. Rahmayati, S.El., M.E.I

DI SETUJUI OLEH:
KETUA PROGRAM STUDI

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH COMPLAINT HANDLING SYSTEM TERHADAP
MUTU PELAYANAN DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP KUALASIMPANG CUT NYAK DIEN**

Oleh :

INTAN KHAIRANI
NPM : 1801280074

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan, 2022

Pembimbing



Dr. Rahmayati, S.EI., M.E.I

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

Medan, 3 Oktober 2022

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi a.n,Intan Khairani

Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di
Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa **Intan Khairani** yang berjudul "**Pengaruh Complaint Handling System Terhadap Mutu Pelayanan Di Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Kualasimpang Cut Nyak Dien**

“Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pendidikan pada Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Dr. Rahmayati, S.El., M.E.I

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0453bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

| Huruf Arab | Nama | Huruf latin | Nama |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | be |
| ت | Ta | T | te |
| ث | Ša | Š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | Ha | H | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | de |
| ذ | Žal | Ž | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | er |
| ز | Zai | Z | zet |
| س | Sin | S | es |
| ش | Syin | Sy | es dan ye |
| ص | Šad | Š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Đad | Đ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ṭa | Ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Ža | Ž | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | „ain | „ | Koma terbalik (di atas) |
| غ | Gain | G | ge |

| | | | |
|----|--------|---|----------|
| ف | Fa | F | ef |
| ق | Qaf | Q | qi |
| ك | Kaf | K | ka |
| ل | Lam | L | el |
| م | Mim | M | em |
| ن | Nun | N | en |
| و | Waw | W | we |
| هـ | Ha | H | ha |
| ء | Hamzah | ' | apostrof |
| ي | Ya | Y | ye |

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| ' | Fathah | A | a |
| | Kasrah | I | i |
| و | Dammah | U | u |

b. Huruf Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf | Nama |
|-----------------|--------|----------------|---------|
| ءِ-ي | Fathah | Ai | a dan i |
| ءِ-و | Fathah | Au | a dan u |

Contoh :

- kataba : كَتَبَ
- fa'ala : فَعِمَ
- kaifa : كَيْفَ

c. Madadah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

| Huruf dan Tanda | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-----------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| ا- | Fathah dan alif atau ya | Ā | a dan garis di atas |
| ي- | Kasrah dan ya | Ī | i dan garis di atas |
| و- | Dammah dan waw | ū | u dan garis di atas |

Contoh :

- قَم : qāla
- زو : ramā
- قَم : qāla

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua :

1) Ta marbūtah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dammah transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h)

Contoh :

- Raudah al-afāl - raudatul afāl : روضت انطرب
- al-Madīnah al-munawwarah : ان هان انوزة
- alḥah : طحت

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau tasydid pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid transliterasinya ini tanda tasydid tersebut dilambangkan dengan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh :

- Rabbanā : رَبُّنَا
- nazzala : نَزَلَ
- al-birr : الْبِرِّ
- al-hajj : الْحَجِّ

- nu'ima : نُومِي

d. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

- ar-rajulu : الرَّجُلِ
- as-sayyidatu : السَّيِّدَةِ
- asy-syamsu : السَّمْسِ
- al-qalamu : الْقَلَمِ

e. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

- ta'khuzūna : تبحرؤ
- an-nau' : أنىء
- syai'un : شىء
- inna : ائ
- umirtu : اىث
- akala : اكم

f. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il (kata kerja), isim (kata benda), maupun huruf, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

g. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD. diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh :

- Wa mamuhammadunillarasul

- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilallažibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-lazunzilafihi al-Qur'anu
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh :

- Narummunallahi wafathunqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahi-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in „alim

h. *Tajwid*

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan. pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Intan Khairani, 1801280074, “Pengaruh Complaint Handling System terhadap Mutu Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien” Pembimbing Dr. Rahmayati, M.E.I

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk: (1) mengetahui ada pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien; dan (2) menganalisis pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien, dimana penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis data sekunder, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah baru PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien yang datang setiap bulannya. Variabel *complaint handling system* (X) berpengaruh terhadap mutu pelayanan (Y). Adapun yang menjadi hasil penelitian ini adalah koefisien determinasi *Adjusted R Square* sebesar 0,17 atau 17% artinya variabel *complaint handling system* (X) secara simultan berpengaruh terhadap mutu pelayanan (Y) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien sebesar 17% sedangkan 83% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata Kunci: *Complaint Handling System, Mutu Pelayanan*

ABSTRACT

Intan Khairani, 1801280074, “The affect of Complaint Handling System on the quality of service at PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien” Pembimbing Dr. Rahmayati, M.E.I

The purposes of this study is to: (1) know there is an effect of complaint handling system on the quality of service at PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien; and (2) analyze the effect of complaint handling system quality of service at PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien, where this research is a type of quantitative research the data used in this study is a type of secondary data, the population in this study is all new customers of PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien who come every month. The variables of complaint handling system (X) as a whole affect on the quality of service (Y). As the results of this study, the coefficient of detemination is 0,17 or 17%, meaning that the variables of complaint handling system (X) simultaneously, affect on the quality of service (Y) at PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien is 17% while the remaining 83% can be explained by other variables outside the research variables.

Keywords: Complaint Handling System, Quality of Service

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia, kekuatan dan semangat sehingga dapat diselesaikan dengan baik. Tidak pula shalawat beriringan salam dihadiahkan kepada junjungan besar baginda Rasulullah SAW.

Skripsi ini merupakan salah satu bentuk proses sebagai syarat untuk menyelesaikan program pendidikan sarjana S1 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. Selama penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan serta doa yang tidak henti-hentinya dari berbagai pihak, maka dari itu penulis mengucapkan terima kasih kepada mereka:

Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua Ayahanda Kopka Khairul Ansyar dan Ibunda Khairul Amani S.Ag atas segala doa dan dukungan serta pengorbanan yang selama ini baik moral maupun material yang telah diberikan dengan ikhlas kepada penulis.

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.A.P selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Zailani, M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Munawir Pasaribu M.A selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Ibu Isra Hayati S.Pd, M,Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

6. Bapak Syahrul Amsari, S.E.Sy., M.Si selaku sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
7. Ibu Dr. Rahmayati, S.EI., M.E.I selaku dosen pembimbing penyusunan proposal skripsi yang telah membantu dan memberikan arahan selama melakukan penyusunan dan menyelesaikan skripsi sampai selesai.
8. Bapak/Ibu Dosen dan seluruh staf mengajar Fakultas Agama Islam yang telah membekali penulis ilmu dari awal perkuliahan hingga saat ini.
9. Dan kepada mbakku dan suami (Ika Maulida Thamimi, S.Pd.I, M.Pd dan Rizki MS. Siregar, SE) serta keluarga besar makcikku (bu Afida Efi dan om Bobi) yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Penulis juga menyadari bahwa didalam penyusunan skripsi ini masih kurang sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan mendukung demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Semoga semua amal perbuatan baik tersebut dibalas oleh Allah SWT dan penulis sudah selayaknya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dan penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi banyak orang, serta menambah wawasan yang berguna bagi peningkatan kualitas. Amin Ya Rabbal'alamin.

Medan, 03 Oktober 2022

Intan Khairani
1801280074

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 4 |
| C. Rumusan Masalah | 4 |
| D. Tujuan Penelitian | 5 |
| E. Manfaat Penelitian | 5 |
| F. Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORITIS | 7 |
| A. Kajian Pustaka..... | 7 |
| B. Penelitian Terdahulu | 22 |
| C. Kerangka Berpikir | 25 |
| D. Hipotesis..... | 25 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 26 |
| A. Metode Penelitian..... | 26 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 26 |
| C. Populasi, Sampel | 27 |
| D. Variabel Penelitian | 29 |
| E. Definisi Operasional Variabel..... | 29 |

| | |
|---|-----------|
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 30 |
| G. Instrumen Penelitian..... | 31 |
| H. Teknik Analisis Data..... | 33 |
| BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN..... | 37 |
| A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia | 37 |
| B. Deskripsi Data Responden | 41 |
| C. Uji Instrumen Penelitian | 49 |
| D. Uji Asumsi Klasik..... | 52 |
| E. Pembahasan..... | 57 |
| BAB V PENUTUP..... | 60 |
| A. Kesimpulan | 60 |
| B. Saran-Saran | 60 |
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 22 |
| Tabel 3.1 Jadwal Perencanaan dan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian..... | 27 |
| Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel | 30 |
| Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian | 31 |
| Tabel 3.4 Skala Likert | 33 |
| Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin | 41 |
| Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur | 42 |
| Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan..... | 43 |
| Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan penghasilan per bulan | 45 |
| Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan lamanya sudah menjadi nasabah..... | 46 |
| Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan jenis transaksi yang dilakukan .. | 48 |
| Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas 30 Responden | 49 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas 100 Responden | 50 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden | 51 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden | 52 |
| Tabel 4.11 Uji Normalitas Kolmogov Smirnov | 52 |
| Tabel 4.12 Analisis Regresi Sederhana | 55 |
| Tabel 4.13 Uji Parsial (Uji t) | 56 |
| Tabel 4.14 Koefisien Determinasi (R^2) | 57 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir | 25 |
| Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden..... | 42 |
| Gambar 4.2 Grafik Umur Responden..... | 43 |
| Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 44 |
| Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan penghasila perbulan | 46 |
| Gambar4.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Sudah Menjadi Nasabah | 47 |
| Gambar 4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi yang Dilakukan..... | 48 |
| Gambar 4.7 Grafik Normal P Plot..... | 53 |
| Gambar 4.8 Grafik Normal P Plot..... | 54 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan merupakan suatu sistem yang sangat vital di sebuah negara karena pemerintah, perusahaan dan individual tidak bisa dijalankan perekonomian jika lembaga keuangan tidak ada. Lebih dari 900 tahun yang lalu umat manusia telah mengenal perbankan konvensional namun perbankan konvensional yang ada belum mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan umat muslim, karena belum ada produk atau transaksi yang sesuai dengan aturan dan prinsip syariah Islam. Dengan dilatarbelakangi alasan tersebut, para ilmuwan Islam mulai mengembangkan perbankan syariah.(Bonita 2020)

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi nasabahnya yang berpedoman pada syariah Islam yaitu Alquran dan As-Sunnah. Mulai dari sistem operasional hingga prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah.(Meryana 2020) Lembaga perbankan syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang ada di negara Indonesia ini memiliki peran yang sangat penting, yaitu sebagai penunjang kegiatan roda perekonomian nasional dan sebagai pendukung laju pertumbuhan ekonomi terutama untuk memacu pembangunan nasional. Saat ini lembaga keuangan syariah memiliki fungsi sebagai penopang dan penunjang ekonomi suatu negara dalam menstabilkan kondisi keuangan. Perbankan syariah dalam operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman serta dalam bentuk bagi hasil yang disepakati bersama.(Radjib n.d.)

Melihat peran pokok perbankan syariah yang penting sebagai sebuah perantara lembaga keuangan seperti yang telah dijelaskan di atas, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran tersebut adalah kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat atas dunia perbankan. Maka dapat disimpulkan dibutuhkannya sebuah cara yang digunakan

untuk menjaga kepercayaan dari masyarakat yang kemudian menjadi nasabah diantaranya adalah meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dari bank itu sendiri.

Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan pelayanan. Kemampuan perbankan syariah untuk bisa bersaing dengan perbankan lainnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki strategi dan cara masing-masing seperti meningkatkan kualitas penanganan keluhan (*handling complaint*) dan lain sebagainya.

Dengan banyaknya bank-bank syariah yang bermunculan dalam bisnis perbankan saat ini, maka banyak pula yang menjadi sumber dari permasalahan yang dihadapi pihak perbankan. Seperti halnya kualitas layanan yang menjadi hal utama dalam permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pemasaran jasa. Dengan adanya penilaian terhadap kualitas dan mutu layanan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah maka timbulnya komplain atau keluhan dari nasabah. Pihak bank juga dituntut bagaimana dalam menghadapi komplain atau keluhan yang dilakukan nasabah, maka bank harus dapat cepat dan tepat dalam melakukan penanganan keluhan, supaya nasabah bisa merasakan kepuasan atas pelayanan penanganan keluhan yang dirasakan. (Ma'mun 2019b)

Complain atau keluhan itu sendiri berdampak strategis terhadap perusahaan. Keluhan adalah kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas. Penerapan penanganan keluhan yang dilaksanakan secara sistem dan prosedur yang telah diatur oleh perusahaan (*complain handling system*) itu dijalankan seefektif dan seefisien mungkin untuk mengubah nasabah yang tidak puas menjadi nasabah yang setia dan memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan.

Terjadinya keluhan atau komplain dari nasabah dikarenakan ada kesalahan yang berasal dari bank maupun dari faktor eksternal bank namun tentunya bank tidak bisa semata-mata untuk menyalahkan nasabah seluruhnya dan keluhan juga dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan, seperti keadilan prosedural, interaksional dan distribusi, maka selaku pihak bank tentunya dalam

menghadapi keluhan dari nasabah selalu memiliki etos kerja yang baik terhadap nasabah sebagai konsumen. (Ma'mun 2019)

Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien merupakan salah satu bank yang ada di Aceh. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan pada bank tersebut, terdapat tiga hal yang menjadi penyebab adanya keluhan. *Pertama*, yaitu permasalahan yang disebabkan oleh perusahaan seperti transaksi yang tidak sinkron, komunikasi dan informasi yang tidak akurat. *Kedua*, masalah yang disebabkan oleh karyawan, misalnya sikap dan perilaku yang tidak sopan. *Ketiga*, dari pelanggan itu sendiri, seperti teledor dalam membaca petunjuk yang diberikan, ekspektasi yang berlebihan. Dalam mengelola dan melayani komplain nasabah diperlukan sikap, perilaku, pola bicara, gerakan tubuh dan ekspresi yang baik agar dapat menyenangkan hati nasabah. Terlebih di perbankan yang bertitel “syariah”.(Meryana 2020)

Hal di atas juga didukung oleh hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada salah satu nasabah BSI KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien bernama ibu Khamsi Zahrani. Nasabah tersebut melakukan transaksi di *internet banking* sebanyak dua kali pada hari yang sama yaitu melakukan kegiatan transfer sejumlah uang ke rekening lain dan melakukan pembayaran tagihan PDAM. Namun, pada saat kegiatan transaksi yang kedua yakni pada saat pembayaran tagihan PDAM, transaksi tersebut tidak berhasil tetapi saldo di rekening ibu tersebut berkurang.

Menurut analisa penulis berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa keluhan-keluhan yang dialami oleh nasabah BSI KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien disebabkan oleh beberapa aspek, salah satunya yakni aspek dari pihak nasabah itu sendiri. Keluhan yang dialami tersebut harus dikomunikasikan oleh nasabah secara langsung maupun via media lainnya kepada pihak bank agar dapat diselesaikan seefektif dan seefisien mungkin demi terciptanya mutu pelayanan yang optimal.

Keluhan-keluhan ini tidak hanya dialami oleh satu nasabah. Terdapat berbagai pengajuan keluhan yang diterima oleh pihak bank. Keluhan tersebut ada yang dapat diselesaikan pada hari itu juga, ada pula yang harus menunggu konfirmasi dari pihak bank pusat yang berada di Jakarta.

Dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah, pihak bank melakukan berbagai upaya, seperti penanganan keluhan (*handling complaint*) yang baik agar tercipta hubungan yang lebih dekat dengan nasabah. Karena, bagi industri perbankan yang mengutamakan pelayanan, menjaga kepuasan nasabah adalah nomor satu. Keluhan itu sendiri terjadi akibat adanya ketidakpuasan dalam pemberian layanan yang dilakukan oleh bank. Apabila tidak ditindak lanjuti, kemungkinan nasabah yang komplain beralih ke bank lain dan cenderung menyampaikan rumor negatif kepada orang lain pun sangat besar. Oleh karena itu, dalam menangani keluhan (*handling complaint*) dari nasabah merupakan hal penting, karena hal tersebut dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Dari uraian yang telah dijelaskan di atas, penulis mencoba mengkaji sebuah penelitian yang berjudul “Pengaruh *Complaint Handling System* terhadap Mutu Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, terdapat masalah-masalah yang berkaitan dengan penelitian ini. Masalah tersebut diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih banyaknya keluhan yang dialami nasabah belum ditangani secara maksimal.
2. Kurangnya pemahaman nasabah dalam melakukan transaksi baik secara manual maupun *online* sehingga sering terjadi kesalahan dalam bertransaksi.
3. Petugas bank di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien terbatas sehingga keluhan yang diajukan nasabah tidak bisa diselesaikan dengan cepat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka permasalahan tersebut dirumuskan yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien?

2. Bagaimana pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui ada pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien.
2. Untuk menganalisis pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Setelah penelitian ini selesai diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi bagi semua pihak yang melakukan kajian ilmu perbankan syariah tentang pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu dan kualitas pelayanan di bank syariah khususnya PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

2. Secara praktis

- a. Bagi peneliti

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan tentang dunia perbankan syariah.

- b. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien

Perusahaan ini diharapkan dapat menjadi acuan pihak bank agar terus meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan pada bank tersebut.

- c. Bagi akademisi

Untuk memperkuat penelitian sebelumnya berkenaan dengan pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan pada bank-bank syariah khususnya PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Berisi tentang penjelasan uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

Bab II : Landasan Teoritis

Pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian dan telaah pustaka penelitian sebelumnya

Bab III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi tentang metodologi penelitian dimana terdapat jenis dan pendekatan penelitian, lokasi atau tempat penelitian dan waktu penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisa data.

Bab IV : Pembahasan Penelitian

Pada bab ini berisikan tentang informasi gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi data responden, pengujian instrumen, pengujian asumsi klasik serta pembahasan hasil penelitian.

Bab V : Penutup

Pada bab ini yaitu berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya.

BAB II LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. *Complaint Handling*

a. Pengertian *Complaint Handling*

Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang. Keluhan bukanlah sesuatu yang selalu dipandang negatif, tetapi juga dipandang sebagai sesuatu yang positif karena sumber pembelajaran, suatu masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan mereka. (Rialdy 2017)

Complaint atau yang familiar disebut dengan keluhan adalah kata yang bermakna negatif, baik bagi pihak perbankan maupun pihak nasabah. *komplain* diartikan sebagai kesalahan, masalah, stress, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya. *Komplain* pada dasarnya merupakan suatu ungkapan nasabah yang ditujukan kepada pihak bank atas ketidakpuasan dari pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan nasabah. Jika bank mendapati keluhan dari nasabah, maka dibutuhkan strategi penanganan keluhan. (Wahyuni Nada Fatmawati 2019)

Lebih lanjut, Batin Dalam (Adabiyah 2021) menjelaskan bahwa keluhan atau *complaint* merupakan suatu ungkapan perasaan dimana pelanggan merasa tidak puas akan sesuatu, baik berupa pelayanan atau berkaitan dengan produk yang ditawarkan. Jadi *complaint handling* atau penanganan keluhan dapat diartikan sebagai sebuah cara yang dilakukan oleh bank untuk menyelesaikan atau menangani keluhan yang diutarakan oleh nasabah.

Berdasarkan pengertian dari beberapa ahli di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengertian *complaint handling* merupakan suatu kondisi yang terjadi dalam lingkungan perbankan dimana nasabah dari bank tersebut mengajukan keluhan atas pelayanan yang kurang memuaskan dan tidak memenuhi harapan-harapan nasabah dan pihak bank memberikan penanganan atas keluhan dari nasabah tersebut guna menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

b. Sebab Timbulnya Komplain

Menurut (Al-Arif 2012) nasabah sering merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan bank. Ketidakpuasan akan pelayanan yang telah diberi tentu memiliki faktor penyebabnya, berikut sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah:

- 1) Ketidak sesuaian antara manfaat atau hasil yang diperoleh dengan harapan nasabah.
- 2) Layanan yang didapat tidak memuaskan.
- 3) Kinerja pegawai bank mengecewakan nasabah.
- 4) Suasana atau keadaan dalam bank tidak menunjang, sehingga tidak memberikan kesan nyaman untuk nasabah.
- 5) Harga yang ditawarkan bank atas suatu produk terlampaui tinggi.
- 6) Tidak sesuainya antara kenyataan dengan promosi iklan yang dilakukan oleh pihak bank.

Menurut (Al-Arif 2012) jenis keluhan nasabah dapat dikategorikan kedalam empat kelompok, yaitu:

- 1) *Mechanical Complaint* (keluhan mekanikal) adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan tidak dapat menggunakan peralatan atau produk yang dibeli atau disampaikan kepada konsumen tersebut.
- 2) *Attitudinal Complaint* (keluhan akibat sikap karyawan perusahaan) Keluhan yang dirasakan akibat sikap perlakuan yang kurang baik pegawai bank atas nasabah. Pelayanan yang kurang baik akan secara langsung mempengaruhi sikap dan mengurangi rasa kepuasan oleh nasabah.
- 3) *Served Related Complaint* (Keluhan berkaitan dengan pelayanan) Keluhan nasabah yang diakibatkan oleh pelayanan yang secara langsung dirasakan nasabah, seperti pelayanan pada teller.
- 4) *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh) Keluhan dari nasabah yang tidak ada kaitannya dengan pelayanan bank. Keluhan semacam ini timbul dari dalam diri nasabah, biasanya disebabkan oleh psikologis nasabah yang mungkin sedang tidak baik.

c. Faktor Terjadi Komplain

Menurut (Anshari 2009) Terjadinya komplain biasanya tidak terlepas dari rasa keadilan yang tidak merata yang dirasakan oleh konsumen atau nasabah. Memasukkan unsur keadilan dalam penanganan keluhan maka dapat dilihat efektivitas manajemen penanganan keluhan yang dimiliki perusahaan di mata pelanggan. Komplain (keluhan) dapat muncul karena berkaitan dengan berbagai keadaan keadilan. Keadilan dimaksud dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Keadilan Prosedural

Keadilan prosedur digambarkan sebagai penanganan Keluhan yang cepat, jelas dan minim kesalahan. Sementara ketidakadilan prosedur digambarkan sebagai penanganan yang lambat, berbelit-belit dan tidak jelas. Empat elemen tersebut adalah sebagai berikut:

- a) *Accessibility* (Kemudahan), yaitu akses untuk menyampaikan keluhan mudah bagi pelanggan.
- b) *Process Control* (Kontrol Proses), yaitu proses penanganan keluhan jelas dan dapat diikuti oleh pelanggan.
- c) *Timing/speed* (Waktu/Kecepatan), yaitu proses penanganan keluhan cepat.
- d) *Flexibility* (Fleksibel), yaitu prosedur perusahaan sesuai kebutuhan pelanggan.

2) Keadilan Interaksional

Keadilan interaksional adalah perlakuan interpersonal yang diterima pelanggan selama prosedur pengaduan berlangsung. Keadilan interaksional ini menggambarkan aspek dari kepedulian, kejelasan dan kejujuran selama proses pengaduan, seperti penjelasan dan usaha yang berarti dalam mencairkan konflik yang terjadi. Empat elemen penting dalam keadilan interaksional yaitu:

- a) *Empathy* (Kepedulian), yaitu perhatian dan kepedulian karyawan dalam menyelesaikan masalah / keluhan pelanggan
- b) *Effort* (Usaha), yaitu kemampuan karyawan menyelesaikan masalah/keluhan pelanggan.
- c) *Honesty* (Kejujuran), yaitu kejujuran karyawan dalam menyelesaikan masalah pelanggan.

- d) *Explanation* (Penjelasan), yaitu kesediaan karyawan menjelaskan kondisi sebenarnya dari masalah yang dihadapi pelanggan.

3) Keadilan Distributor

Keadilan distributif merupakan persepsi pelanggan terhadap keadilan kompensasi/ganti rugi yang diperoleh dari proses *service recovery*/penanganan keluhan. Pelanggan mengharapkan kompensasi yang sebanding dengan kerugian materi maupun non materi yang mereka derita. Ada 3 poin utama yang menjadi titik berat dalam aspek ini yaitu:

- a) *Need* (kebutuhan), yaitu solusi yang diberikan tepat sesuai yang dibutuhkan pelanggan
- b) *Equity* (Kewajaran), yaitu kewajaran kompensasi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan
- c) *Equality* (Persamaan), yaitu kompensasi yang diberikan perusahaan sebanding dengan pengorbanan pelanggan.

d. Indikator Penanganan Komplain

Menurut (Ma'mun, 2019) terdapat 4 aspek penanganan keluhan/komplain yang penting, diantaranya yaitu:

1) Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, staf layanan pelanggan harus berkepal dingin dan bersikap empati. Bila tidak, situasi bakal bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian, permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama.

2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas, apabila pelanggan puas dengan cara penanganan

keluhannya, maka besar kemungkinan ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi “win-win” (*fair*, *realistic*, dan *proporsional*), dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama menguntungkan.

4) Kemudahan bagi konsumen dalam menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluh-kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, perusahaan dapat menyediakan saluran telepon bebas pulsa (*hotline service*) dan *website* untuk menampung keluhan pelanggan.

e. Ketentuan-Ketentuan dalam Lembaga Pengaduan Nasabah

Menurut (Anshari 2009) Bank wajib menangani setiap keluhan yang disampaikan nasabah, atau yang mewakilkan dengan tanggap. Keluhan nasabah dapat diakibatkan oleh kelalaian bank ataupun dari nasabah sendiri dalam melaksanakan transaksi keuangan. Transaksi keuangan yang di maksud adalah pemanfaatan produk ataupun jasa lembaga keuangan yang ditawarkan oleh bank.

Kewajiban bank dalam menyelesaikan keluhan yang diajukan nasabah mencakup keluhan yang disampaikan dengan tulisan maupun lisan. Dalam penanganan kasus keluhan yang diajukan nasabah, bank diwajibkan memiliki unit yang dibentuk guna menyelesaikan permasalahan yang ada. Keluhan yang disampaikan oleh nasabah pertama kali akan ditangani oleh customer service yang ada.

f. Karakteristik Manajemen Komplain

Menurut (Hasan 2010) bila keluhan nasabah tidak segera ditangani maka akan mengancam keberlangsungan masa depan bank. Besar kemungkinan bagi nasabah yang kecewa atas pelayanan yang telah diterima bukan hanya mengadakan masalah tersebut pada pihak bank, namun akan menyebarluaskan

pada media. Dalam hal manajemen komplain setidaknya bank harus memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- 1) *Komitmen*, artinya dalam menangani keluhan nasabah bank haruslah memiliki komitmen tinggi untuk mendengarkan, dan menyelesaikan permasalahan yang ada. Sebab nasabah akan pergi ketika keluhannya tidak mendapat respon, atau bahkan nasabah menerima sikap acuh dari *customer service* atau *teller* yang bertugas langsung menghadapi nasabah.
- 2) *Visible*, pada hal ini pihak manajemen perbankan memberikan layanan informasi yang jelas pada nasabah mengenai tata cara menyampaikan complain. Semakin jelas informasi yang diberikan pada nasabah maka akan mempermudah pihak bank dalam menangani keluhan yang ada.
- 3) *Accesible*, yaitu bank memberikan fasilitas pada nasabah yang mempermudah dalam penyampaian keluhan, seperti telepon bebas pulsa, dan melalui email.
- 4) Sederhana, semakin prosedur dalam menyampaikan keluhan tersebut mudah dimengerti, maka nasabah enggan untuk menyampaikan keluhan.
- 5) Kecepatan, setiap komplain ditangani secepat mungkin, rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada nasabah.
- 6) *Fairness*, setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membedakan nasabah.
- 7) *Konfidensial*, menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah dengan merahasiakan privasinya.
- 8) *Records*, data nasabah yang melakukan komplain disusun dengan rapi agar ada keruntutan di setiap usaha penanganan komplain.
- 9) Sumber daya, bank dituntut untuk agar memiliki infrastruktur dan sistem yang baik guna penanganan komplain, hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan pelatihan karyawan.

g. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif

Komplain berhubungan dengan tingkat kualitas pelayanan bank, pelayanan yang menimbulkan kejenuhan nasabah, pegawai bank tidak dapat menjawab pertanyaan nasabah dengan jawaban yang tepat, nasabah harus menunggu lama, dan kejadian buruk lainnya akan menyebabkan nasabah berfikir ulang untuk tetap bertahan menjadi nasabah pada bank tersebut.

Menurut (Al-Arif 2012) Keluhan nasabah dapat berupa :

- 1) Nasabah tidak mendapatkan pelayanan sesuai yang dijanjikan pihak bank.
- 2) Bank tidak melayani nasabah dengan baik.
- 3) Pegawai terlalu bersikap acuh pada nasabah.
- 4) Bank menghiraukan saran dari nasabah.
- 5) Pelayanannya lambat.

Menurut (Keller 2008) Berikut strategi penanganan keluhan nasabah :

- 1) Membuka hotline gratis 24 jam untuk setiap harinya (lewat telepon, faks, atau email).
- 2) Menghubungi nasabah yang menyampaikan keluhan dengan segera. Semakin lambat penanganan keluhan maka semakin besarlah rasa ketidakpuasan yang timbul pada nasabah, yang nantinya akan memberikan dampak negative pada bank.
- 3) Tidak menyalahkan nasabah dalam keadaan apapun. Siap bertanggungjawab atas keluhan dan kekecewaan nasabah.
- 4) Deri pihak bank memilih pegawai yang memiliki rasa empati tinggi guna melayani nasabah.
- 5) Segera menyelesaikan keluhan dan mengusahakan kepuasan nasabah.

Selanjutnya cara menangani keluhan yang disampaikan nasabah menurut (Al-Arif 2012):

- 1) Berempati tinggi terhadap nasabah yang marah Empati dalam kasus ini, pegawai bank harus bersedia untuk menampung dan mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian. Upayakan tetap menjaga nama baik nasabah, jangan sampai nasabah kehilangan muka. Hindari jawaban “saya tidak dapat membantu bapak/ibu” atau “hal ini bukan tanggungjawab saya”. Beri waktu bagi nasabah guna melampiaskan keluhannya, tetap berikan perhatian, hadapi dengan tenang dan bijaksana.
- 2) Tangani keluhan dengan cepat dan akurat. Apabila nasabah telah selesai dalam mengutarakan keluhannya, dan pegawai bank telah memahami

maksud dari nasabah, maka segerakan keluhan tersebut diproses untuk ditangani, dan jelaskan cara penyelesaiannya.

2. Pelayanan dan Mutu Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan memiliki banyak arti, mulai dari pelayanan personal (*personal service*) sampai pelayanan sebagai produk. Pakar pemasaran telah memberikan definisi tentang pelayanan.

Menurut Kotler dan Armstrong (2008: 266) dalam (Huda 2012), pelayanan adalah semua kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut (Moenir dalam Nogi, 2005: 208) dalam (Daulay 2015) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia secara umum dikelompokkan dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara. Dalam rangka mempertahankan hidupnya, manusia sangat memerlukan pelayanan, baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain.

Sedangkan menurut Soekadijo (2011:188) dalam (Rialdy 2017) menyatakan Pelayanan adalah “fasilitas pelayanan jasa yang penyajiannya disertai keramah-tamahan yang menyenangkan untuk para penumpang bus umum, dengan sebagai suatu yang menyenangkan merupakan daya tarik, dengan demikian keramah-tamahan dapat mengangkat pemberian jasa menjadi suatu atraksi bagi calon penumpang”.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah atau menempatkan sesuatu di mana nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetap dilayani oleh mesin seperti mesin Ajungan

Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan nasabah akan sesuatu produk atau pelayanan yang mereka butuhkan.

Dalam pelayanan bank bertugas sebagai menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat sehingga dapat bertindak sebagai wakil dan sebagai pemberian jaminan atas pemenuhan kewajiban importir atau eksportir dalam melakukan pembayaran.

Adapun Alquran yang menjelaskan tentang Pelayanan terdapat dalam QS Al-Baqarah/2:2675

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.

Dalam surat ini, Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

b. Pengertian Mutu Pelayanan

Pengertian mutu pelayanan atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah.

Menurut (Kotler, 2000) dalam (Priyanti n.d.) Mutu adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi mutu sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Stanton (2006) dalam (Nasution and Nasution 2021) kualitas pelayanan sebagai tingkatan baik buruknya kegiatan yang dapat didefinisikan tersendiri, yang pada hakekatnya bersifat tak teraba yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk dan jasa lain.

Menurut Tjiptono dalam (Putri 2021) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

c. Dasar-Dasar Pelayanan

Menurut (Kasmir 2011) Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang customer service adalah:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih atau tidak kumal, misalnya baju lengan panjang tidak boleh digulung. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat nasabah. Gunakan pakaian seragam jika karyawan diberikan pakaian sesuai waktu yang telah ditetapkan.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum Dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus dapat bersikap akrab dengan nasabah, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah karyawan juga harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal Pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa lebih dulu dan kalau sudah pernah ketemu sebelumnya, usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, dan menanyakan apa yang dapat saya bantu.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan Usahakan pada saat melayani nasabah, karyawan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati tamu, tekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan nasabahnya. Usahakan jangan menyuruh nasabah mengulang kembali pertanyaan atau keinginannya, karena terkesan kita tidak serius mendengarkan pembicaraannya.

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar atau jika menggunakan bahasa lain seperti bahasa daerah atau bahasa asing gunakan secara benar pula. Hal ini dilakukan jika memang nasabah tidak mengerti Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya artinya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang bersemangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang Anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah. Kemampuan karyawan tentang pengetahuan akan produk dalam memberikan informasi ke nasabah benar-benar meyakinkan.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu dengan nasabah usahakan jangan berdebat.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan artinya setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumenargumen yang masuk akal. Karyawan perusahaan juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan. Artinya, jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh karyawan yang bertugas, maka harus meminta bantuan kepada karyawan yang mampu menanganinya.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani artinya jika pada saat tertentu

karyawan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

d. Kriteria Pelayanan

Menurut (Handani 2009) Ada lima kriteria pokok pelayanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Bentuk Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada nasabah. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan desain interior gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.
- 2) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan bank untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.
- 5) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.

e. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan (Mutu Pelayanan)

Menurut Lupiyoandi dan Hamdani (2006) dalam (Arianty 2015) mengatakan bahwa faktor dari kualitas pelayanan antara lain sebagai berikut:

- 1) Persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*)
- 2) Dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*) Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) “adapun delapan dimensi pengukuran kualitas yang terdiri atas aspek-aspek sebagai berikut:
 - a) Kinerja (*performance*)
 - b) Keragaman produk (*features*)
 - c) Keandalan (*reliability*)
 - d) Kesesuaian (*conformance*)

- e) Ketahanan atau daya tahan (*durability*)
- f) Kemampuan pelayanan (*service ability*)
- g) Estetika (*aesthetic*)
- h) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Berikut ini penjelasannya:

- a) Kinerja (*performance*). Kinerja disini dirujuk pada karakter produk inti yang meliputi merek, atribut-atribut yang dapat diukur dan aspek-aspek kinerja individu. Kinerja beberapa produk biasanya oleh didasari oleh preferensi subjektif konsumen yang pada dasarnya bersifat umum.
- b) Keragaman produk (*features*) dapat berbentuk produk tambahan dari suatu produk inti yang dapat menambah nilai suatu produk. Keragaman produk biasanya diukur secara subjektif oleh masing-masing individu (dalam hal ini konsumen) yang menunjukkan adanya perbedaan kualitas suatu produk atau jasa.
- c) Keandalan (*reliability*). Dimensi ini berkaitan dengan timbulnya kemungkinan suatu produk mengalami keadaan tidak berfungsi (*malfunction*) pada suatu periode. Keandalan suatu produk yang mengandalkan tingkat kualitas sangat berarti bagi konsumen dalam memilih produk.
- d) Kesesuaian (*conformance*). Dimensi lain yang berhubungan dengan kualitas suatu barang adalah kesesuaian produk dalam dengan standart dalam industrinya. Kesesuaian suatu produk dalam industri jasa diukur dari tingkat akurasi dan waktu penyelesaian termasuk juga perhitungan kesalahan yang terjadi, keterlambatan yang tidak dapat diantisipasi dan beberapa kesalahan lain.
- e) Ketahanan atau daya tahan (*durability*). Ukuran ketahanan suatu produk meliputi segi ekonomis maupun teknis. Secara teknis, ketahanan suatu produk didefenisikan sebagai sejumlah kegunaan yang diperoleh seseorang sebelum mengalami penurunan kualitas. Secara ekonomis, ketahanan diartikan sebagai usia ekonomis suatu produk dilihat dari jumlah kegunaan yang diperoleh sebelum terjadi kerusakan dan keputusan untuk mengganti produk.

- f) Kemampuan pelayanan (*service ability*). Kemampuan pelayanan bisa juga disebut dengan kecepatan, kompetensi, kegunaan dan kemudahan produk untuk diperbaiki. Dimensi ini menunjukkan bahwa konsumen tidak hanya memerhatikan adanya penurunan kualitas produk tetapi juga waktu sebelum produk disimpan, penjadwalan pelayanan, proses komunikasi dengan staf, frekuensi pelayanan perbaikan akan kerusakan produk dan pelayanan lainnya.
- g) Estetika (*aesthetic*). Estetika merupakan dimensi pengukuran yang paling subjektif. Estetika suatu produk dilihat dari bagaimana suatu produk terdengar oleh konsumen, bagaimana penampilan luar suatu produk, rasa maupun bau. Dengan demikian, estetika jelas merupakan penilaian dan refleksi yang dirasakan oleh konsumen.
- h) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*). Konsumen tidak selalu memiliki informasi yang lengkap mengenai atribut-atribut produk atau jasa. Namun pada umumnya, konsumen memiliki informasi tentang produk secara tidak langsung, misalnya melalui merek, nama, dan negara produsen. Dalam memberikan pelayanan tersebut, sistem pelayanan dan kecepatannya sangat dibutuhkan konsumen selain ketepatan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, dan disertai dengan kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka.

3. Pelayanan Perspektif Syariah

a. Etika Pelayanan di Bank Syariah

Dalam (Rafidah 2014) Diantara adab dan etika dalam bekerja dalam Islam adalah :

- 1) Ihsan, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari dosa. Dia mendermakan kebaikan kepada hamba Allah yang lainnya baik melalui hartanya, kehormatannya, ilmunya maupun raganya. Salah satu bentuk ihsan yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang berbuat jelek kepada kita, baik dengan ucapan atau perbuatannya.
- 2) Itqan, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, itqan juga sering diartikan melampaui target. Dalam

marketing, itqan bisa diartikan dengan penjualan produk minimal mencapai targetnya atau bahkan melampaui targetnya. Itqan dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.

- 3) Taysir, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- 4) Samahah, kata samhan sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seorang pebisnis yang baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.
- 5) Ash-Shidiq (kejujuran), kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dalam berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya perkataan yang benar sehinggadapat dijadikan pegangan. Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan syariah.

b. Karakteristik Pelayanan dalam Pandangan Islam

Dalam (Rafidah 2014) ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

- 1) Jujur yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkarjanji. Hal ini sesuai dengan Alquran an Surat Asy- Syu'ara: 181-183. Artinya:” Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang- orang yang merugikan;. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kamu merugikan manusia pada hak-haknya dan janganlah kamu merajalela di muka bumi dengan membuat kerusakan.
- 2) Bertanggung jawab dan terpercaya (Al-Amanah) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
- 3) Tidak Menipu (Al-Kadzib) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
- 4) Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.

- 5) Melayani dengan rendah hati (khidmah) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
- 6) Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan penulis mengenai “**PENGARUH COMPLAINT HANDLING SYSTEM TERHADAP MUTU PELAYANAN DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP KUALASIMPANG CUT NYAK DHIEN**” bukan penelitian pertama, melainkan telah banyak penelitian terdahulu hanya saja berbeda pada studi kasus. Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Penulis mengangkat beberapa rujukan penelitian dari penelitian terdahulu antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|-----------------------|--|--|
| 1. | Qismatu Dlizah (2018) | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan, dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah | Hasil penelitiannya adalah secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, variabel kepatuhan syariah, variabel nilai nasabah, variabel kepercayaan, variabel citra perusahaan, variabel penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil uji menunjukkan |

| | | | |
|----|-----------------------------------|--|---|
| | | | <p>bahwa variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, nilai nasabah, kepercayaan, citra perusahaan, dan penanganan keluhan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan, dengan melihat besarnya nilai Sig yang lebih kecil dari 0,05.</p> |
| 2. | Mhd. Azri Ramdana (2019) | Analisis Prosedur Penanganan Komplain nasabah pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman | <p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komplain nasabah merupakan suatu ketidakpuasan dari nasabah baik secara finansial maupun nonfinansial yang dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas.</p> |
| 3. | Virnanda Tiara Seffy (2016) | Komplain dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan | <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan komplain berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel kepuasan pelanggan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel komplain tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.</p> |
| 4 | Ma'mun (2019) | Pengaruh Penanganan | <p>Hasil penelitian diketahui bahwa berdasarkan hasil uji t menunjukkan</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Komplain terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu dalam Perspektif Ekonomi Islam | nilai thitung > ttabel yaitu sebesar $5,277 > 1,988$ pada tingkat signifikansi 5% uji 2 pihak maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, bahwa penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. |
| 5 | Rofida Choirotul Adabiyah (2021) | Pengaruh <i>Complain Handling</i> , Kualitas Layanan, <i>Internet Banking</i> dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan (Lembaga Umum Keuangan Syariah Kota Malang) | Hasil temuan dalam penelitian ini, secara parsial variabel <i>complain handling</i> dan <i>internet banking</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas. Berbeda dengan kualitas layanan dan kualitas produk yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas. Kepuasan nasabah berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semua variabel x berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan. |

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dipaparkan di atas, kelima penelitian tersebut menggambarkan keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya dimana terdapat lebih dari 2 variabel yang digunakan dalam setiap penelitian seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Qismatu Dlizah (2018) dimana terdapat 6 variabel X yang berkaitan terhadap 1 variabel Y diantaranya yaitu kualitas pelayanan (variabel X_1), kepatuhan syariah (variabel X_2), nilai nasabah (X_3), kepercayaan (X_4), citra perusahaan (X_5) dan penanganan keluhan (X_6) serta kepuasan nasabah (Y). Sedangkan pada penelitian yang akan

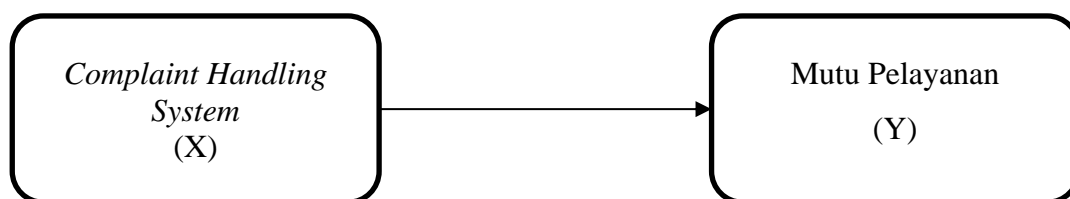
penulis lakukan melibatkan 2 variabel yang saling terkait yaitu *complaint handling system* (variabel X) dan mutu pelayanan (variabel Y).

Lebih jauh lagi dapat dikatakan bahwa penelitian yang akan dilakukan penulis berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas bahwa dalam penelitian ini, subjek/objek penelitiannya yaitu hanya terbatas pada nasabah sebagai responden yang akan diteliti.

Selain itu, perbedaan penelitian terdahulu yang dijelaskan di atas dan penelitian ini yaitu terletak pada lokasi yang diteliti dan jumlah populasi serta sampelnya.

C. Kerangka Berpikir

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, dan identifikasi yang telah dijelaskan di atas dapat dikemukakan satu kerangka berpikir dalam penelitian ini, yaitu pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang hendak diuji kebenarannya dengan melihat hasil analisis penelitian. Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha: Adanya pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

H₀: Tidak adanya pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan angka-angka baik data yang langsung diambil dari lapangan maupun data yang telah diolah menggunakan analisis statistik. (Sugiono 2015)

Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah untuk mengembangkan model-model sistematis, teori-teori dan hipotesis yang telah disusun. Selain itu penelitian kuantitatif juga dikatakan penelitian yang mengandalkan populasi dan teknik penarikan sampel juga menggunakan kuesioner untuk pengumpulan datanya.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini dipakai untuk mengetahui pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis laksanakan di wilayah kecamatan Kota Kualasimpang bertepatan dikantor BSI KCP Kualasimpang (Jalan Cut Nyak Dhien, Kec. Kota Kualasimpang, Kab. Aceh Tamiang, Aceh).

2. Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian yang penulis lakukan dimulai pada bulan Februari – September 2022 dimulai pengajuan judul skripsi hingga sidang meja hijau dan kegiatan dilakukan di kecamatan Medan Timur dan bertepatan di lingkungan sekitar Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian yang penulis lakukan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1

Jadwal Perencanaan dan Pelaksanaan Kegiatan Penelitian

| No | Kegiatan | 2022 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|----------|---|---|---|-----------------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|----------|---|---|---|
| | | Februari | | | | Maret-April-Mei | | | | Juni-Juli | | | | Agustus | | | | Sept-Okt | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pengajuan Judul | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Penyusunan Proposal | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Bimbingan Proposal | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 4 | Seminar Proposal | | | | | | | | | | | | | ■ | | | | | | | |
| 6 | Revisi Proposal | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 5 | Pengumpulan Data | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |
| 6 | Bimbingan Skripsi | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ |
| 7 | Sidang Meja Hijau | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ |

C. Populasi, Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar

jumlah yang ada pada subyek/obyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki subyek/obyek tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh pada saat wawancara yang penulis lakukan pada pihak bank PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien, jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak ± 20.000 nasabah baru terhitung pada bulan Oktober 2021 hingga Januari 2022.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Dalam mengetahui jumlah sampel dari suatu populasi maka dapat diketahui dengan rumus *Slovin*: (Ma'mun 2019)

$$S = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

S = Sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*error level*) 10%

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Teknik pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Jadi yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang mengalami berbagai keluhan yang berbeda dialami masing-masing.

Dari populasi sebanyak ± 20.000 orang nasabah yang menjadi nasabah baru terhitung pada bulan Oktober 2021 hingga Januari 2022, maka yang menjadi sampelnya dapat dimasukkan dalam rumus *Slovin*, yaitu:

$$S = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$S = \frac{20.000}{1 + 20.000(0,10)^2}$$

$$S = \frac{20.000}{201} = 99,502 = 100$$

Dari perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini digenapkan menjadi 100 orang nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Kerlinger menyatakan bahwa variabel adalah konstrak atau sifat yang akan dipelajari. Kidder menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.

Menurut pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudia ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan permasalahan “Analisis Pengaruh *Complaint Handling System* terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien”, terdapat dua variabel yaitu:

1. Pengaruh *Complaint Handling System* sebagai variabel bebas (*independent variable*) yang diberi simbol X.
2. Mutu Pelayanan sebagai variabel terikat (*dependent variable*) yang diberi simbol Y.

E. Definisi Operasional Variabel

Defenisi pada kegiatan penelitian ini yaitu terdiri dari Sistem penanganan keluhan (X) dan Mutu Pelayanan (Y). Lebih jelas terdapat pada tabel berikut:

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Defenisi Operasional |
|---|---|
| <p style="text-align: center;">Sistem penanganan keluhan (<i>Complaint Handling System</i>) (X)</p> | <p>Sistem penanganan keluhan adalah kemampuan dan kemauan perusahaan untuk melakukan penanganan secara cepat atas setiap keluhan yang masuk dari nasabah, kemudian bagaimana keluhan tersebut dapat diselesaikan secara memuaskan nasabah serta bagaimana prosedur penyampaian keluhan yang sederhana dan mudah bagi nasabah.</p> |
| <p style="text-align: center;">Mutu pelayanan (Y)</p> | <p>Mutu pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.</p> |

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan beberapa metode antara lain yakni sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu melakukan penelitian menggunakan pengamatan dan ingatan dari kejadian di lapangan yang terjadi. Observasi dilakukan pada saat pra survey dengan mengamati kejadian yang terjadi sesuai dengan kejadian di lapangan yaitu PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien. Observasi yang dilakukan penulis adalah observasi *non-partisipan* yaitu penulis tidak terlibat dari kegiatan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien. Penulis hanya mencatat, menganalisa dan selanjutnya membuat kesimpulan berdasarkan kejadian di lapangan.
2. Wawancara. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara yang bebas dimana penulis tidak menggunakan pedoman dalam wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Wawancara yang dilakukan pada *Customer Service* untuk mengetahui jenis apa saja keluhan oleh nasabah terhadap PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien.
3. Kuesioner, yaitu data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Maka

dari populasi yang telah dipilih sebagai responden akan diberikan kumpulan pernyataan yang diharapkan dapat menggambarkan dan mengukur variabel-variabel penelitian.

G. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya, meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian. Jadi instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik, fenomena tersebut dinamakan variabel penelitian.

Berikut kisi-kisi instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.3

Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

| Variabel | Indikator | Pernyataan |
|--|---------------------------------------|---|
| Variabel Independen (X) Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling System</i>) | 1. Empati terhadap nasabah yang marah | 1. BSI siap menghadapi berbagai keluhan dari para nasabah 2. BSI memberikan perhatian kepada nasabah yang menyampaikan keluhan 3. BSI memahami berbagai keluhan yang disampaikan oleh nasabah |
| | 2. Kecepatan dalam penanganan keluhan | 4. BSI sigap dalam menangani komplain/keluhan dari nasabah 5. BSI menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat pada waktu yang ditentukan 6. BSI memiliki kemampuan untuk menyelesaikan permasalahan keluhan yang terjadi |

| | | |
|---|--|---|
| | 3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan | 7. Nasabah mendapatkan penanganan keluhan yang adil dan wajar dalam memecahkan permasalahan dari nasabah 8. BSI menyampaikan informasi keluhan nasabah dengan baik dan jelas 9. Nasabah merasa aman dan nyaman dalam menyampaikan keluhan |
| | 4. Kemudahan bagi konsumen dalam menghubungi perusahaan | 10. BSI mudah dihubungi oleh nasabah 11. BSI memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain/keluhan dari nasabah 12. BSI menyediakan layanan konsumen agar nasabah dapat dengan mudah dalam menyampaikan keluhan seperti adanya kotak saran dan telepon gratis |
| Variabel Dependen (Y) Mutu Pelayanan | 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) | 1. BSI memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian 2. BSI mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat waktu |
| | 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | 3. BSI selalu membantu nasabah ketika mengalami kesulitan dalam bertransaksi |
| | 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) | 4. BSI membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi |

| | | |
|--|--|---|
| | | 5. BSI mampu menumbuhkan rasa percaya pada nasabah |
| | 4. Empati/ Kepedulian (<i>Empathy</i>) | 6. BSI sangat mementingkan berbagai keluhan kepada nasabahnya |
| | 5. Bentuk/bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 7. BSI sudah cukup banyak memiliki fasilitas (gerai ATM) |

Dari kisi-kisi di atas kemudian disusun instrumen penelitian menggunakan skala *Likert* yang bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, penulis menggunakan metode skala *Likert* (Ma'mun 2019)

Dalam pengukuran pengaruh *Complain Handling System* terhadap mutu pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien, digunakan 5 skala *Likert* yang terdiri dari 4 tingkatan sebagai berikut:

Tabel 3. 4

Skala Likert

| Jawaban | Skor <i>Favorable</i> |
|---------------------|------------------------------|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Ragu-ragu | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber: Data Sekunder (Sugiyono, 2014)

H. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan dasar sehingga ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan rumus sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan skor konstruk. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 26. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini untuk mengukur data yang dapat dikatakan reliabel yakni dengan uji statistik *Alpha Cronbach* pada SPSS 26. Suatu konstruk dikatakan jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* > 70 .

2. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau penyakit. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian normalitas dilakukan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan SPSS 26.

3. Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis ini digunakan untuk menjawab hipotesis yang sudah disusun sebelumnya, yaitu untuk menguji pengaruh penanganan keluhan (*complaint handling system*) terhadap mutu pelayanan nasabah, dengan persamaan:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (mutu pelayanan)

X = Variabel independen (penanganan keluhan/*complaint handling system*)

a = Konstanta, nilai Y jika X = 0

b = koefisien regresi linier sederhana

e = error

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis merupakan pengujian terhadap suatu pernyataan untuk menghasilkan keputusan yaitu menerima atau menolak hipotesis yang telah disusun. Adapun uji hipotesis dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a. Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen atau variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- 2) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 akan berkisar 0 sampai 1. Nilai $R^2 = 1$ menunjukkan bahwa 100% total variasi diterangkan oleh varian persamaan regresi atau variabel bebas, baik X_1 maupun X_2 mampu menerangkan variabel Y sebesar 100%. Sebaliknya apabila nilai $R^2 = 0$ menunjukkan bahwa tidak ada total varians yang diterangkan oleh varian bebas dari persamaan regresi baik X_1 maupun X_2 . Menurut Lind yang dikutip dalam bukunya Suharyadi dan Purwanto, jika nilai koefisien determinasi lebih besar dari 0,5 menunjukkan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat dengan baik atau kuat.

Terdapat dua jenis koefisien determinasi yaitu r koefisien determinasi biasa (*R square*) dan koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R square*). Pada regresi berganda, penggunaan koefisien determinasi yang telah disesuaikan lebih baik dalam melihat seberapa baik model dibandingkan koefisien determinasi.

BAB IV

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri Keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal.

Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang di miliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang di harapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil'Alamiin*).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri Pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional di bawah Kementrian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut merger menjadi Bank Syariah Indonesia. dari february sampai bulan juni hampir akan menginjak setengah tahun.

Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia. Diharapkan kedepannya proses migrasi dan roll out nya berjalan lancar karena sekarang ini masih di jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari Februari sampai 31 Oktober 2021 itu proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan November itu semua tidak ada lagi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Proses merger tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya.

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas

perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya.

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus di tegakan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia.

2. Tujuan Merger oleh BSI

Tujuan di bentuknya BSI untuk menjadi Bank Syariah terbesar, menjadi barometer market di Indonesia dan mempunyai daya saing global. Tujuan merger yang di lakukan oleh BSI:

a. Sinergi yang baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah

Dengan menggabungkan tiga Bank Syariah besar, tentu akan tergabung tiga layanan bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan pengembangan perbankan syariah di Indonesia. Sinergitas yang dihasilkan dari merger ini tentu akan semakin kuat dan kokoh dan sejalan dalam visi bank syariah di Indonesia di masa depan.

b. Perbaikan Proses Bisnis

Akan sangat mudah bagi pemerintah untuk mengawal prinsip syariah yang di jalankan oleh BSI dan tentu saja ini akan memperbaiki proses bisnis syariah yang sudah berjalan baik selama ini. Meski ada tantangan dalam hal penggabungan nasabah, tantangan ini akan sebanding dengan proses bisnis syariah yang semakin baik kedepannya karena dikelola oleh satu Bank.

c. Risk Management

Pengelolaan BSI akan meminimalisir risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam pengelolaan bisnis perbankan di masa depan. Keberhasilan Bank

Mandiri saat ini yang berawal dari hasil merger empat bank sebelumnya menjadi pelajaran bahwa risiko perbankan bisa diminimalisir jika ketiga bank syariah plat merah ini digabungkan menjadi satu.

d. Sumber Daya Instansi

BSI akan menyeleksi sumber daya terbaik untuk menjalankan industri perbankan syariah lebih baik lagi di bandingkan jika berjalan sendiri dengan tiga entitas berbeda. Hal ini akan membuat setiap instansi dan jajaran direksi akan diisi oleh tenaga professional dan bekerja dalam satu payung lembaga dengan visi dan misi yang searah.

e. Penguatan Teknologi Digital

Pengembangan teknologi dan inovasi perbankan terus bermunculan dan ini adalah tugas dari Bank Syariah Indonesia untuk menyeragamkan teknologi syariah yang ada di Indonesia. Harapannya, teknologi digital yang di usung oleh BSI dapat menjadi tolak ukur untuk sistem teknologi informasi berbasis syariah dalam skala nasional. Dari segi teknologi, BSI membuat *website* serta aplikasi Bank Syariah Indonesia mobile berbasis *online* yang memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya.

3. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia

Visi:

Menjadi 10 TOP GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi:

- Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank 3 www.ir-bankbsi.com diakses pada tanggal 26 Juni 2021, Pukul 11:08 39 berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 Bank yang paling Profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB >2)
- Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

B. Deskripsi Data Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, peneliti telah memperoleh data responden melalui penyebaran kuesioner atau angket. Peneliti memilih memaparkan deskripsi data responden melalui informasi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, pekerjaan dan lamanya responden menjadi nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien serta transaksi yang rutin dilakukan oleh nasabah.

Dalam penelitian, responden yang diambil adalah nasabah yang bertransaksi pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien. Adapun responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1

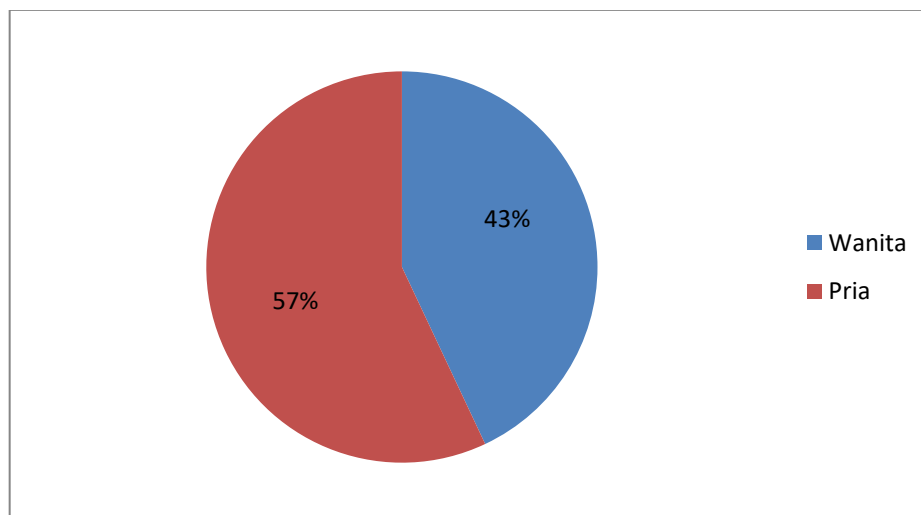
Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

| No | Jenis Kelamin | Jumlah |
|---------------|----------------------|---------------|
| 1. | Pria | 57 |
| 2. | Wanita | 43 |
| Jumlah | | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 57 responden, sedangkan sisanya wanita yaitu 43 responden.

Berikut besaran persentase responden berdasarkan jenis kelamin dilihat pada gambar berikut:



Sumber: Data primer diolah (2022)

Gambar 4.1
Diagram Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar 4.1 terlihat bahwa responden yang mayoritas adalah pria. Responden berjenis kelamin pria sebanyak 57%, sedangkan responden yang berjenis kelamin wanita adalah 43%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dalam penelitian ini, peneliti mengelompokkan umur responden berdasarkan 4 kategori yaitu 21-30, 31-40, 41-50, 51-60, > 60. Berikut tabel responden berdasarkan jenis kelamin, sebagaimana terlihat pada tabel 4.2.

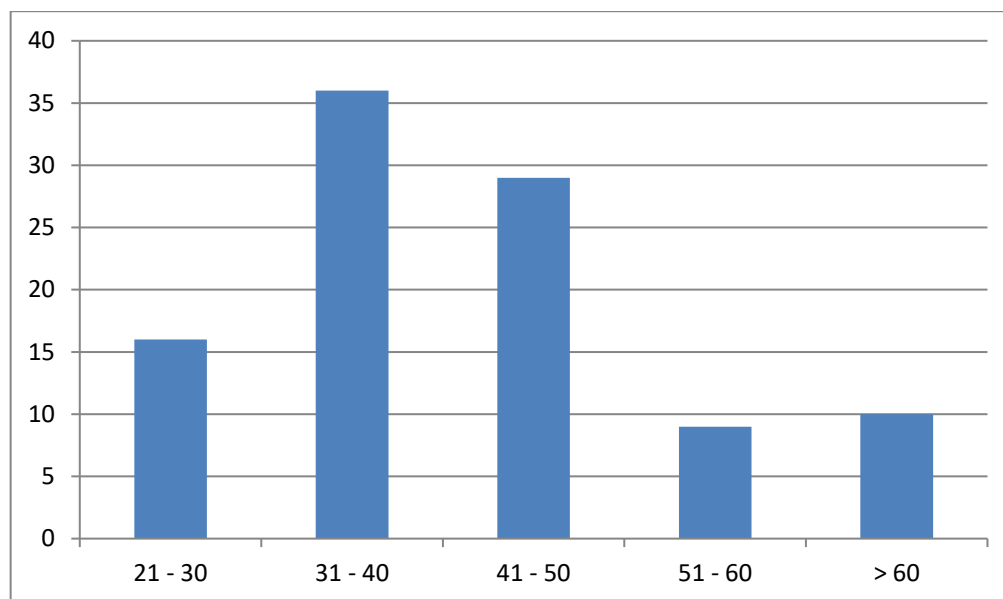
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur

| No | Umur | Jumlah |
|---------------|---------|------------|
| 1. | 21 – 30 | 16 |
| 2. | 31 – 40 | 36 |
| 3. | 41 – 50 | 29 |
| 4. | 51 – 60 | 9 |
| 5. | > 60 | 10 |
| Jumlah | | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berdasarkan umur adalah nasabah yang berusia 31-40 sebesar 36 orang, sedangkan responden yang paling sedikit adalah umur 51-60 tahun yaitu sebanyak 9 orang.

Berikut gambaran responden berdasarkan umur terlihat pada gambar 4.2 berikut:



Sumber: Data primer diolah (2022)

Gambar 4.2

Grafik Umur Responden

Berdasarkan umur responden pada diagram di atas, dapat dilihat bahwa responden yang mendominasi adalah responden yang berusia 31-40 tahun yaitu sebanyak 36%. Sedangkan yang paling sedikit adalah umur 51-60 yaitu 9%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian ini peneliti melihat karakteristik responden berdasarkan pekerjaan, meliputi: pekerjaan wiraswasta, pegawai negeri, pegawai swasta, ibu rumah tangga, pensiunan dan pekerjaan lainnya.

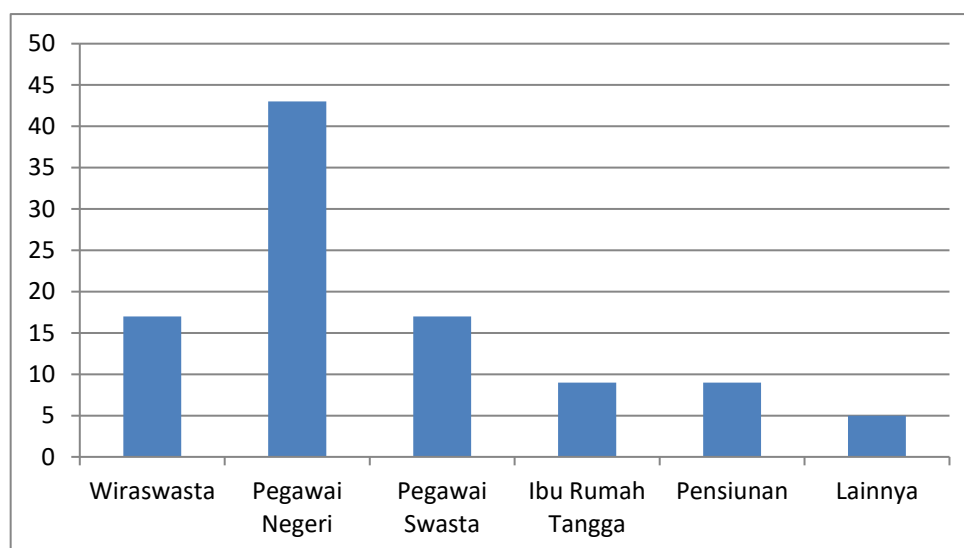
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

| No | Pekerjaan | Jumlah |
|----|------------|--------|
| 1. | Wiraswasta | 17 |

| | | |
|---------------|------------------|------------|
| 2. | Pegawai Negeri | 43 |
| 3. | Pegawai Swasta | 17 |
| 4. | Ibu rumah tangga | 9 |
| 5. | Pensiunan | 9 |
| 6. | Lainnya | 5 |
| Jumlah | | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.3 di atas dapat dilihat bahwa responden mayoritas yaitu pegawai negeri dengan jumlah 43 orang, diikuti dengan nasabah yang merupakan wiraswasta dan pegawai swasta berjumlah 17 orang, kemudian ibu rumah tangga dan pensiun berjumlah 9 orang, sedangkan nasabah yang bekerja di tempat lainnya hanya berjumlah sedikit yaitu 5 orang. Berikut persentase besaran karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Sumber: Data primer diolah (2022)

Gambar 4.3

Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah pegawai negeri memiliki persentase sebesar 43%, diikuti dengan responden

yang merupakan wiraswasta dan pegawai swasta 17%, ibu rumah tangga dan pensiunan 9%, sedangkan pekerjaan lainnya 5% saja.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan

Tabel 4.4 menampilkan karakteristik responden berdasarkan penghasilan per bulan.

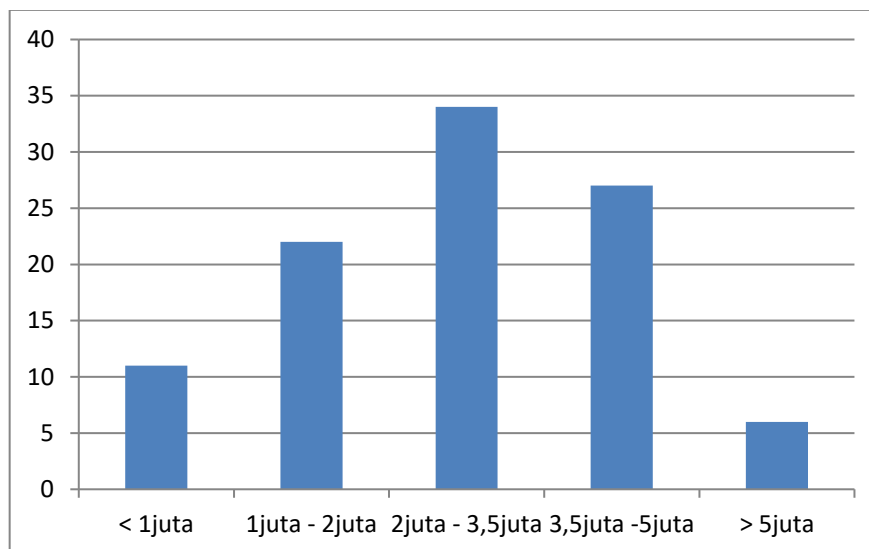
Tabel 4.4

Karakteristik responden berdasarkan penghasilan per bulan

| No | Penghasilan per bulan | Jumlah |
|---------------|------------------------------------|------------|
| 1. | Kurang dari Rp 1.000.000,00 | 11 |
| 2. | Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00 | 22 |
| 3. | Rp 2.000.000,00 – Rp 3.500.000,00 | 34 |
| 4. | Rp. 3.500.000,00 – Rp 5.000.000,00 | 27 |
| 5. | > Rp 5.000.000,00 | 6 |
| Jumlah | | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.4 dapat disimpulkan bahwa responden yang berpenghasilan paling tinggi yaitu Rp 2.000.000,00 – Rp 3.500.000,00 yaitu sebanyak 34 orang, nasabah yang berpenghasilan Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00 adalah 22 orang, yang berpenghasilan kurang dari Rp 1.000.000,00 yaitu 11 orang, sedangkan yang berpenghasilan > Rp 5.000.000,00 hanya 6 orang. Berikut diagram berdasarkan tabel 4.4 yang dapat dilihat di bawah ini:



Sumber: Data primer diolah (2022)

Gambar 4.4

Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

Berdasarkan diagram di atas, dapat dilihat bahwa nasabah yang berpenghasilan Rp 2.000.000,00 – Rp 3.500.000,00 yang paling mendominasi yaitu sebanyak 34%, diikuti dengan nasabah yang berpenghasilan Rp 3.500.000,00 – Rp 5.000.000,00 sebanyak 27%, nasabah yang berpenghasilan Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00 yaitu 22% dan nasabah yang berpenghasilan kurang dari Rp 1.000.000,00 yaitu 11%, sedangkan nasabah yang berpenghasilan > Rp 5.000.000,00 hanya 6%.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Sudah Menjadi Nasabah

Lamanya menjadi nasabah perlu diketahui karena penanganan keluhan yang baik akan berdampak pada kepuasan nasabah sehingga nasabah setia pada bank tersebut.

Tabel 4.5

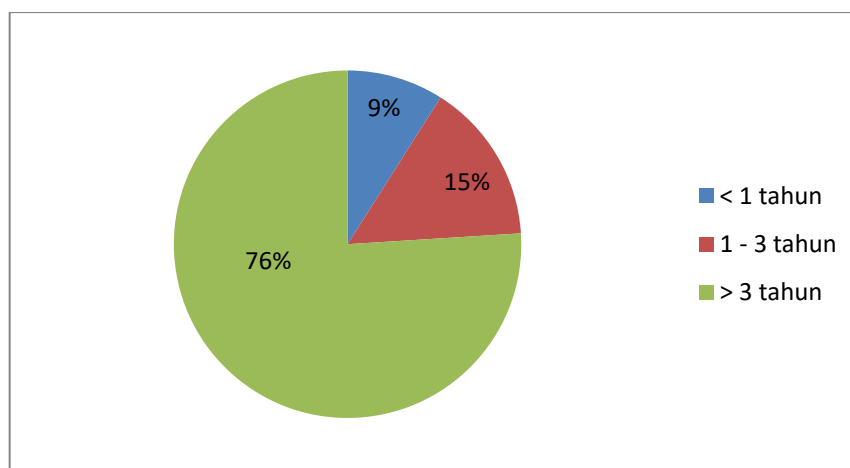
Karakteristik responden berdasarkan lamanya sudah menjadi nasabah

| No | Lama menjadi nasabah | Jumlah |
|----|----------------------|--------|
| 1. | Kurang dari 1 tahun | 9 |
| 2. | 1 – 3 tahun | 15 |

| | | |
|---------------|--------------------|------------|
| 3. | Lebih dari 3 tahun | 76 |
| Jumlah | | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari 4.5 di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 76 responden sudah menjadi nasabah selama lebih dari 3 tahun, diikuti dengan 13 responden yang sudah menjadi nasabah selama 1 – 3 tahun, sedangkan hanya 9 responden yang lama menjadi nasabah selama kurang dari satu. Berikut diagram yang menunjukkan karakteristik responden berdasarkan lamanya sudah menjadi nasabah:



Sumber: Data primer diolah (2022)

Gambar 4.5
Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya
Sudah Menjadi Nasabah

Berdasarkan diagram di atas, dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak yang sudah lama menjadi nasabah yaitu lebih dari 3 tahun sebanyak 76%, diikuti dengan responden yang lama menjadi nasabah 1 – 3 tahun yaitu 15% nasabah dan hanya 9% responde yang kurang dari 1 tahun menjadi nasabah.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi yang Dilakukan

Dalam kajian penelitian ini, peneliti melihat karakteristik responden berdasarkan jenis transaksi yang rutin dilakukan, meliputi: menabung, tarik tunai, transfer dan jenis transaksi lainnya.

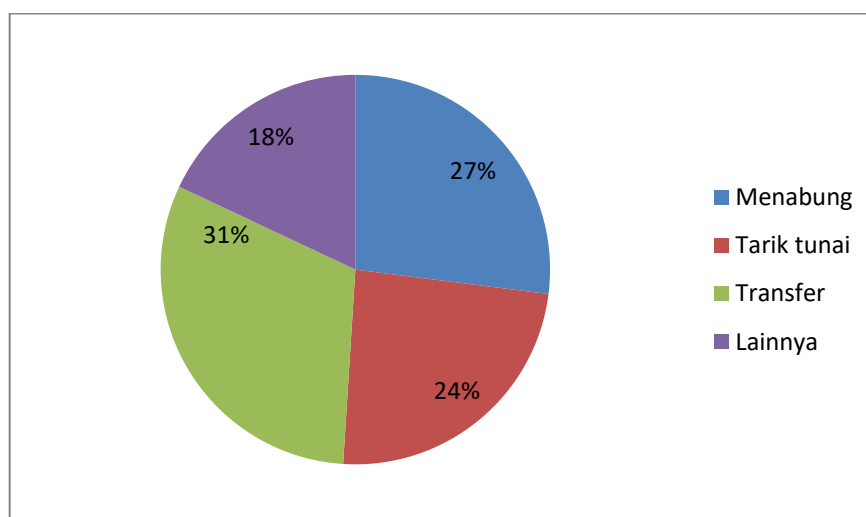
Tabel 4.6

Karakteristik responden berdasarkan jenis transaksi yang dilakukan

| No | Jenis transaksi | Jumlah |
|---------------|-----------------|------------|
| 1. | Menabung | 27 |
| 2. | Tarik tunai | 24 |
| 3. | Transfer | 31 |
| 4. | Lainnya | 18 |
| Jumlah | | 100 |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Dari 4.6 tersebut di atas dapat dilihat bahwa responden sebagai nasabah rutin melakukan transaksi di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien yaitu transaksi transfer dengan jumlah 31 orang, diikuti dengan nasabah yang melakukan transaksi menabung sebanyak 27 orang, kemudian transaksi tarik tunai sebanyak 24 orang, sedangkan nasabah yang melakukan transaksi diluar dari ketiga transaksi di atas (misalnya pembayaran kartu kredit, pembelian token token listrik, dsb) berjumlah 18 orang. Berikut diagramnya:



Sumber: Data primer diolah (2022)

Gambar 4.6

Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Transaksi yang Dilakukan

Berdasarkan diagram tersebut di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak melakukan jenis transaksi yakni transfer sebanyak 31%, diikuti dengan jenis transaksi menabung sebanyak 27%, lalu jenis transaksi tarik tunai sebanyak 24%, kemudian jenis kegiatan transaksi lainnya yang dilakukan oleh nasabah yakni sebanyak 18%.

C. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji kuesioner validitas dilakukan untuk melihat valid atau tidaknya butir instrumen penelitian yang digunakan. Uji kuesioner dilakukan kepada 30 responden dengan 19 butir pernyataan, berikut hasil uji validitas pada tabel 4.7:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas 30 Responden

| Variabel | r tabel (n = 30) | <i>Pearson</i> <i>Correlation</i> (n = 30) | Keterangan |
|--|---------------------|--|--------------|
| Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling System</i>) | | | |
| P1 | 0,2960 | 0,428 | Valid |
| P2 | 0,2960 | 0,529 | Valid |
| P3 | 0,2960 | 0,568 | Valid |
| P4 | 0,2960 | 0,446 | Valid |
| P5 | 0,2960 | 0,390 | Valid |
| P6 | 0,2960 | 0,386 | Valid |
| P7 | 0,2960 | 0,577 | Valid |
| P8 | 0,2960 | 0,417 | Valid |
| P9 | 0,2960 | 0,511 | Valid |
| P10 | 0,2960 | 0,424 | Valid |
| P11 | 0,2960 | 0,328 | Valid |
| P12 | 0,2960 | 0,554 | Valid |
| Mutu Pelayanan | | | |
| M1 | 0,2960 | 0,263 | Valid |
| M2 | 0,2960 | 0,507 | Valid |
| M3 | 0,2960 | 0,722 | Valid |
| M4 | 0,2960 | 0,639 | Valid |
| M5 | 0,2960 | 0,643 | Valid |

| | | | |
|----|--------|-------|--------------|
| M6 | 0,2960 | 0,559 | Valid |
| M7 | 0,2960 | 0,460 | Valid |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang disebutkan dalam kuesioner adalah valid dan dapat mengukur variabel yang diteliti. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai r hitung (*Pearson Correlation*) $>$ r tabel.

Uji validitas dilakukan untuk menguji valid atau tidak setiap butir pertanyaan/pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner. Setelah dinyatakan valid pada uji validitas yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini sebelumnya, maka dilakukan penyebaran kuesioner kepada seluruh responden yaitu sebanyak 100 orang nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien. Berikut hasilnya terlihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas 100 Responden

| Variabel | r tabel (n = 100) | <i>Pearson Correlation</i> (n = 100) | Keterangan |
|--|------------------------------|---|-------------------|
| Penanganan Keluhan (<i>Complaint Handling System</i>) | | | |
| P1 | 0,1638 | 0,570 | Valid |
| P2 | 0,1638 | 0,638 | Valid |
| P3 | 0,1638 | 0,641 | Valid |
| P4 | 0,1638 | 0,432 | Valid |
| P5 | 0,1638 | 0,426 | Valid |
| P6 | 0,1638 | 0,508 | Valid |
| P7 | 0,1638 | 0,463 | Valid |
| P8 | 0,1638 | 0,514 | Valid |
| P9 | 0,1638 | 0,433 | Valid |
| P10 | 0,1638 | 0,479 | Valid |
| P11 | 0,1638 | 0,525 | Valid |
| P12 | 0,1638 | 0,476 | Valid |
| Mutu Pelayanan | | | |
| M1 | 0,1638 | 0,522 | Valid |
| M2 | 0,1638 | 0,656 | Valid |

| | | | |
|----|--------|-------|--------------|
| M3 | 0,1638 | 0,728 | Valid |
| M4 | 0,1638 | 0,700 | Valid |
| M5 | 0,1638 | 0,701 | Valid |
| M6 | 0,1638 | 0,526 | Valid |
| M7 | 0,1638 | 0,511 | Valid |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.8 pada uji validitas di atas dapat diketahui bahwa setiap pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai r hitung (*pearson correlation*) dengan r tabel dan hasilnya menunjukkan bahwa nilai r hitung (*pearson correlation*) setiap komponen pernyataannya lebih besar daripada r tabel.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat reliabel atau tidaknya butir instrumen penelitian yang digunakan. Uji reliabilitas dilakukan kepada 30 responden dengan 19 pernyataan. Berikut hasil uji reliabilitas pada tabel 4.9 di bawah ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden

| Variabel | Jumlah Item | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|--|--------------------|-------------------------|-------------------|
| Penanganan Keluhan (<i>Complaint H. System</i>) | 12 | 0,667 | Reliabel |
| Mutu Pelayanan | 7 | 0,610 | Reliabel |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan hasil uji tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan yang disebutkan dalam kuesioner adalah reliabel dan dapat mengukur variabel yang diteliti. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *Cronbach's Alpha*.

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 26 dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10
Hasil Uji Reliabilitas 100 Responden

| Variabel | Jumlah Item | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|--|-------------|-------------------------|-----------------|
| Penanganan Keluhan (<i>Complaint H. System</i>) | 12 | 0,743 | Reliabel |
| Mutu Pelayanan | 7 | 0,728 | Reliabel |

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4.10 di atas dapat disimpulkan bahwa setiap pertanyaan/ Pernyataan dalam instrumen yang digunakan dinyatakan reliabel. Hal ini dapat diketahui dengan membandingkan setiap nilai *Cronbach's Alpha*, dan setiap hasilnya menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* setiap komponen pertanyaan/ pernyataan lebih besar dari 0,60.

D. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel penelitian. Data yang baik dan layak digunakan adalah data yang memiliki distribusi normal. Uji normalitas dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan SPSS 26 menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 4.11

Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 4.18546768 |

| | | |
|--------------------------|----------|---------------------|
| Most Extreme Differences | Absolute | .052 |
| | Positive | .052 |
| | Negative | -.051 |
| Test Statistic | | .052 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

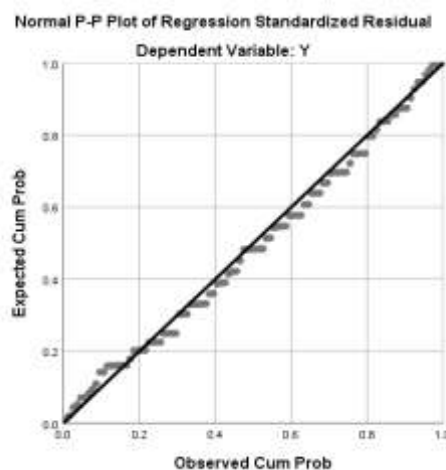
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Data primer diolah (2022)

Hasil uji normalitas berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa secara keseluruhan (dilihat dari nilai residual) data berdistribusi normal, karena memiliki nilai sig di atas α 0,05 yaitu 0,200.

Selain itu dapat juga dilihat pada grafik berikut ini:

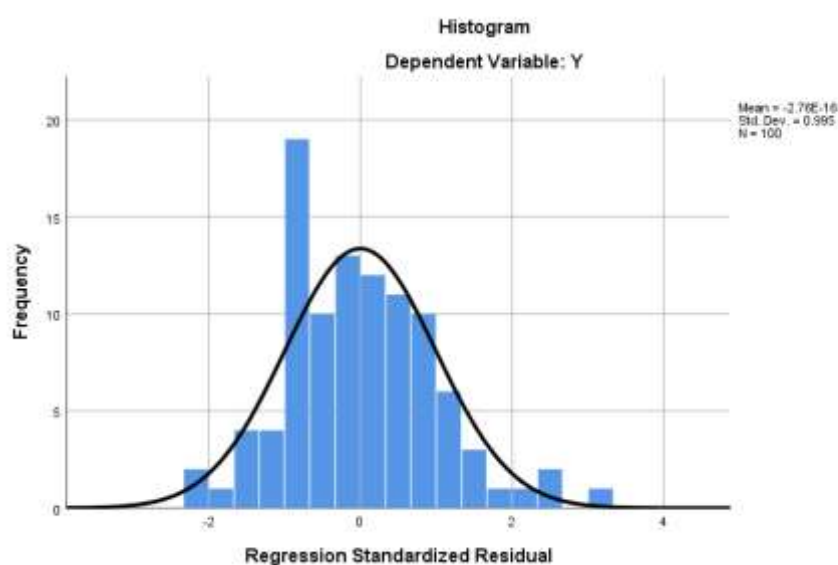
Uji Normalitas Uji P-P Plot Regression Standarized Residual



Gambar 4.7 Grafik Normal P Plot

Berdasarkan gambar di atas, hasil normalitas dengan menggunakan uji p - p *plot Regression Standarized Residual* menunjukkan bahwa titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal/menyebarkan mengikuti garis diagonal dan mengikuti model regresi sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah merupakan data yang berdistribusi normal sehingga uji normalitas terpenuhi.

Peneliti juga menggunakan grafik histogram untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak. Dari gambar 4.8 dapat dilihat bahwa distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau ke kanan sehingga data berdistribusi normal.



Sumber: Data primer diolah (2022)

Gambar 4.8

Grafik Normal P Plot

2. Analisis Regresi Sederhana

Sebelum melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan analisis regresi sederhana. Analisis ini dilakukan untuk melihat berapa besar pengaruh yang diberikan oleh penanganan keluhan (*complaint handling system*) terhadap mutu pelayanan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien. Adapun hasil regresi sederhana dengan bantuan SPSS versi 26, dapat dilihat pada tabel 4.12.

Tabel 4.12
Analisis Regresi Sederhana

| | | Coefficients ^a | | | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
| Model | | B | Std. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constant) | 8.783 | 1.954 | | 4.496 | .000 |
| | X | .336 | .075 | .411 | 4.464 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 8,783 + 0,336 X + e$$

Angka-angka di atas dapat diartikan bahwa:

- a = angka konstan dari *Unstandardized Coefficients*. Dalam penelitian ini sebesar 8,783. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti jika tidak ada variabel penanganan keluhan (X) maka nilai mutu pelayanan (Y) adalah sebesar 8,783.
- b = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,336. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% penanganan keluhan (X), maka mutu pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,336.

Karena nilai koefisien regresi bernilai positif maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa penanganan keluhan (X) berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan (Y).

Untuk melihat apakah *complaint handling system* berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan maka peneliti menggunakan uji t (uji parsial). Untuk melihat apakah *complaint handling system* berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan atau tidak, juga dapat diketahui dari perbandingan antara nilai

signifikansinya yaitu nilai signifikansi variabel penanganan keluhan dengan nilai signifikansi ketetapanannya yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ artinya H_a diterima H_0 ditolak.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel terhadap variabel lainnya. Apabila nilai probabilitas signifikansinya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Perhitungan uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.13
Uji Parsial (Uji t)

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 8.783 | 1.954 | 4.496 | .000 | |
| | X | .336 | .075 | .411 | 4.464 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah (2022)

Uji statistik t dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Berdasarkan tabel 4.13 diperoleh nilai t hitung sebesar 4,464 dan nilai t tabel sebesar 1,66023, maka dapat disimpulkan bahwa t hitung $>$ t tabel.

Dengan demikian, hipotesis H_a yang dinyatakan bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap mutu pelayanan diterima. Maka hal ini mengindikasikan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas (penanganan keluhan) terhadap variabel terikat (mutu pelayanan)/ nilai koefisien determinasi (R^2) ditentukan dengan nilai *R square*.

Tabel 4.14
Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .411 ^a | .17 | .161 | 4.207 |

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data primer diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) yang ditunjukkan dari *R square* sebesar 0,17. Artinya pengaruh yang diberikan oleh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien sebesar 17% sedangkan 83% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

E. Pembahasan

1. Adanya pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien

Dalam menjalankan sistem pelayanan dan jasa seperti yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien, tidak bisa dipungkiri terjadinya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para nasabah. Hal ini mendorong pihak bank untuk terus melakukan perbaikan sistem dalam setiap penanganan keluhan (*complaint handling system*) yang dari waktu ke waktu.

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, diperoleh nilai t hitung sebesar 4,464 dan nilai t tabel sebesar 1,66023, sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung > t tabel. Dengan demikian, H_a (hipotesis alternatif) yang dinyatakan bahwa penanganan keluhan (*complaint handling system*) berpengaruh terhadap mutu pelayanan diterima. Maka hal ini mengindikasikan bahwa penanganan keluhan berpengaruh terhadap mutu pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

Hasil penelitian ini didukung penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Nisa Raudhatul Jannah (2018) dengan judul “Pengaruh Penanganan Keluhan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT Bank Aceh Syariah Capem T. Nyak Arief Jeulingke Banda Aceh”. Dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Capem Jeulingke. Hal ini dibuktikan melalui uji t, nilai t_{hitung} sebesar $3,047 > t_{tabel} 1,98447$ dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$.

2. Pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, diperoleh nilai *unstandardized ceofficient* penanganan keluhan sebesar 0,336 dan nilai signifikansinya sebesar $0,003 < 0,05$ artinya *complaint handling system* berpengaruh positif dan signifikan terhadap mutu pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien. Maksud dari berpengaruh positif, jika penanganan keluhan meningkat maka mutu pelayanan juga meningkat, begitu pula sebaliknya.

Nilai *R square* sebesar 0,17 yang berarti variabel mutu pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel *complaint handling system* sebesar 17% sedangkan 83% dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian. Terkait persamaan pada uji regresi sederhana dapat diartikan bahwa apabila penanganan keluhan ditingkatkan sebesar 1% maka mutu pelayanan akan meningkat sebesar 0,336 atau 33,6%. Apabila nilai tingkat penanganan keluhan dimisalkan 0 (tetap) maka nilai mutu pelayanan adalah sebesar 8,783.

Bank harus memberikan penanganan keluhan sebaik mungkin kepada setiap nasabah yang melakukan keluhan sehingga nasabah merasa puas terhadap bank tersebut yang berakibat mutu pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien juga menjadi lebih baik. Dengan adanya *complaint handling system* yang bersifat adil terhadap setiap nasabah tanpa membedakan, akan menghasilkan kepercayaan dan komitmen dari nasabah sehingga nasabah tersebut akan menjadi nasabah yang setia dan tidak ingin berpindah ke bank lain.

Begitu pula dengan yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien, selalu memberikan *complaint handling system*

sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga mutu dan kualitas layanan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien juga meningkat menjadi lebih baik. Hal ini juga berlaku sebaliknya, apabila bank tidak memberikan *complaint handling system* yang sesuai dengan harapan dan keinginan nasabah sehingga nasabah merasa tidak puas, maka nasabah akan dengan mudahnya berpindah ke bank lain yang dianggapnya dapat memberikan penanganan keluhan yang sesuai dengan keinginannya.

Hasil penelitian ini sesuai dengan yang dilakukan oleh Rofida Choirotul Adabiyah (2021) yang berjudul “Pengaruh *Complain Handling*, Kualitas Layanan, *Internet Banking*, dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas melalui Kepuasan”. Dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa *complain handling* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah; kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah peneliti dapatkan baik melalui hasil analisis yang telah peneliti lakukan maupun secara deskriptif dan statistik dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26, didapatkan hasil sebagai berikut:

1. *Complaint handling system* berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien. Hal ini dibuktikan melalui uji t, nilai t hitung sebesar $4,464 > t$ tabel $1,66023$ dengan nilai signifikansi $0,05$ (5%). Hal ini mengindikasikan H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh *R Square* sebesar $0,17$. Artinya bahwa mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien dapat dipengaruhi oleh *complaint handling system* sebesar 17% sedangkan sisanya yakni 83% dipengaruhi oleh variabel lain diluar dari penelitian.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas terkait dengan pengaruh *complaint handling system* terhadap mutu dan kualitas pelayanan di bank khususnya PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien, maka peneliti mempunyai beberapa saran yakni sebagai berikut:

1. PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan baik dalam berbagai kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah maupun dalam berbagai keluhan-keluhan yang dialami oleh nasabah dengan tanggap sehingga hal ini bisa menjadi salah satu faktor yang bisa meningkatkan loyalitas dan citra baik nasabah terhadap bank.
2. Peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah wawasan tentang penanganan keluhan (*complaint handling system*) sehingga dapat berpengaruh terhadap mutu pelayanan sehingga menjadi referensi. Selain

itu, terkait dengan penelitian ini pula untuk bisa menambahkan variabel-variabel lainnya yang saling mempengaruhi satu sama lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Adabiyah, Rofifa Choerotul. 2021. "Pengaruh Complain Handling , Kualitas Layanan, Internet Banking , Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan (Lembaga Umum Keuangan Syariah Kota Malang)." *Skripsi*.
- Al-Arif, M.Nur Rianto. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Anshari, Abdul Ghafur. 2009. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Arianty, Nel. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Handpone Samsung." *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 16(2): 68–81.
- Bonita, Wuri. 2020. "Analisis Pengukuran Kinerja Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Metode Maqasid Based Performance Evaluation Model (Mpem) Di Indonesia Dan Malaysia Pada Tahun 2016-2018." 1(1): 1–171.
- Daulay, Raihanah. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Keputusan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan." 7(1):1–15.
https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civilwars_12December2010.pdf%0Ahttps://think-asia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625.
- Handani, Rambat Lupiyadi dan A. 2009. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Huda, Ahmad Samsul. 2012. "View Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk." : 1–12.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Prasada,.

- KMa'mun. 2019a. "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Mandiri KCP Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam." *Skripsi*.
- Ma'mun. 2019b. "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pringsewu)." : 1–19.
- Meryana. 2020. "Eran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)." 21(1): 1–9.
- Nasution, Satria Mirsya Affandy, and Asrizal Efendy Nasution. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Biaya Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Aplikasi Jasa Gojek Di Medan." *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan 2(1)*: 142–55.
- Priyanti, Dini Ratih. "Analisis Mutu Pelayanan Di Bank Syariah (Studi Kasus Pada Unit Usaha Syariah –."
- Putri, Asrizal Efendy Nasution Dan Linzzy Pratami. 2021. "Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan Dan Promosi Pada 212 Mart Di Kota Medan." *Proceding Seminar Nasional Kewirausahaan 2(1)*: 739–53.
- Radjib, Kha'af. "Penerapan Service Quality Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Bni Syariah Kc Fatmawati)"
- Rafidah. 2014. "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah." : 113–26.
- Rialdy, Novien. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa ANgkutan Umum Trayek 120 Pada PT. Rahyu Medan Ceria Medan." *Jurnal Konsep Bisnis dan Manajemen 3(1)*: 68–82.
- Sugiono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyuni Nada Fatmawati. 2019. "Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complaint Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah

(Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun).” *Skripsi Universitas Raden Intan Lampung* 1(1): 57.

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Intan Khairani
Tempat/Tanggal Lahir : Medan/20 Mei 2001
Alamat : Dusun Batu 8, Desa Rantau Pauh, Kualasimpang, Aceh
Tamiang
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Warga Negara : Indonesia
No. Handphone : 082166590568
Email : Intankhairani000@gmail.com

Data Orang Tua

Nama Ayah : Khairul Ansyar
Nama Ibu : Khairul Amani
Alamat Orang Tua : Dusun Batu 8, Desa Rantau Pauh, Kualasimpang, Aceh
Tamiang

Pendidikan Formal

1. SD Swasta Dharma Patra Rantau
2. SMP Darul Mukhlisin
3. SMAN 1 Kejuruan Muda
4. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara



MAJELIS FENEDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Persepsi dan A. Berdasar dari Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 91/SAC/AN-PT/AL/01/PP/11/2019
 Peraturan Administrasi : Jalan Kapten. M. Bahar Buzi No 3 Medan 20298 Telp. (061) 6622409 Fax. (061) 6623474, 6631005
 Email: info@fai.umhu.ac.id | www.umhu.ac.id | umhu@medan | umhu@medan | umhu@medan | umhu@medan



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
 Kepada Yth : Dekan FAI UMSU

16 Ramadhan 1443 H
 18 April 2022 M

Di -
 Tempat



Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Khairani
 Npm : 1801280074
 Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
 Kredit Kumulatif : 3,51

Mengajukan Judul sebagai berikut :

| No | Pilihan Judul | Persetujuan Ka. Prodi | Usulan Pembimbing & Pembahas | Persetujuan Dekan |
|----|--|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| 1 | Analisis Penerapan Complain Handle System Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien | <i>[Signature]</i> 12-4-2022 | Dr. Rahma | <i>[Signature]</i> 19/4/22 |
| 2 | Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Bisnis Syariah dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus di Hotel Sederhana Kab. Aceh Tamiang) | - | - | - |
| 3 | Analisis Standar Pelayanan Pembayaran Tagihan Listrik dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT.PLN di Kab. Aceh Tamiang | - | - | - |

NB: Mahasiswa yang bersangkutan sudah menandatangani dan mencatet buku panduan skripsi. Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
 Hormat Saya
[Signature]
 Intan Khairani

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map
- ** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU
Sugul | Cerdas | Terpercaya

UIN-AMBIK
Nomor dan tanggalnya

PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi & Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BIAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.linkedin.com/company/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/channel/UCumsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Isra Hayati, S.Pd, M.Si
Dosen Pembimbing : Dr. Rahmayati, S.El., M.E.I

Nama Mahasiswa : INTAN KHAIRANI
Npm : 1801280074
Semester : VIII
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Complaint Handling System Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien

| Tanggal | Materi Bimbingan | Paraf | Keterangan |
|---------------------|--|-------|------------|
| Rabu, 23 Juli 2022 | 1.Menggunakan mandeley untuk referensi | | |
| Senin, 26 juli 2022 | ACC Proposal untuk diseminarkan | | |

Medan, 26 Juli 2022

Diketahui/Disetujui
Dekan

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Pembimbing Proposal

Dr. Rahmayati, S.El., M.E.I



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi S Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 39/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fa.umcu.ac.id> fa@umcu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.tiktok.com/@umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

UMSU Mengembangkan Diri ke arah yang lebih maju
Berprestasi dan Berkeadilan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah/ Manajemen Bisnis Syariah yang diselenggarakan pada Hari **Rabu, 03 Agustus 2022** dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Intan Khairani
Npm : 1801280074
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Proposal : Pengaruh Complaint Handling System Terhadap Mutu Pelayanan Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, 03 Agustus 2022

Tim Seminar

Ketua Program Studi

(Isra Hayati, S.Pd, M.Si)

Sekretaris Program Studi

(Syahrul Amsari, S.E.Sy, M.Si)

Pembimbing

(Dr. Rahmayati, S.E.I., M.E.I)

Pembahas

(Riyan Pradesyah, S.E.Sy., M.E.I)

Diketahui/ Disetujui

Dekan
Wakil Dekan I



Dr. Zailani, MA



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Wala'auyuh walidul ilmi agor dhu'ulmalik
Munim dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - 6631003

<http://fai@umsu.ac.id> fai@umsu.ac.id [umsumedan](https://www.facebook.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.instagram.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.twitter.com/umsumedan) [umsumedan](https://www.youtube.com/umsumedan)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : **Isra Hayati, S.Pd, M.Si**
Dosen Pembimbing : **Dr. Rahmayati, S.EL., M.E.I**

Nama Mahasiswa : **INTAN KHAIRANI**
Npm : **1801280074**
Semester : **VIII**
Program Studi : **Manajemen Bisnis Syariah**
Judul Skripsi : **Pengaruh Complaint Handling System terhadap Mutu pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kuala Simpang Cut Nyak Dhien**

| Tanggal | Materi Bimbingan | Paraf | Keterangan |
|-------------------|---|-------|------------|
| 26 September 2022 | - Perbaikan BAB IV - Perbaikan BAB V sesuaikan dengan rumusan masalah | | |
| 28 September 2022 | - Perbaikan BAB IV - Ditambahkan kolom jumlah pada tabel - Perbaikan tabulasi | | |
| 30 September 2022 | - Perbaikan hasil penelitian - Perbaikan pembahasan | | |
| 03 Oktober 2022 | - ACC untuk Sidang | | |

Medan, 03 Oktober 2022

Diketahui/Disetujui
Bekas

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qosib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Isra Hayati, S.Pd, M.Si

Pembimbing Skripsi

Dr. Rahmayati, S.EL., M.E.I

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas
Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : Intan Khairani
NPM : 1801280074
Program Studi : Manajemen Bisnis Syari'ah
Semester : X
Tanggal Sidang : 10/05/2023
Waktu : 09.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Isra Hayati,S.Pd,M.Si
PENGUJI II : Selamat Pohan,S.Ag,MA



PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Assoc. Prof. Dr. Muhammad Qorib, MA

Dr. Zailani, MA



Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sila kunjungi portal di Ager dan dapatkan nomor dan tanggapan

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<http://fai.umsu.ac.id>

fai@umsu.ac.id

[fai.umsu.ac.id](#)

[umsu.ac.id](#)

[umsu.ac.id](#)

[umsu.ac.id](#)

Nomor : 913/II.3/UMSU-01/F/2022
Lamp : -
Hal : Izin Riset

25 Muharram 1444 H
23 Agustus 2022 M

Kepada Yth :

Pimpinan PT. Bank Syari'ah Indonesia K Cp. Kualasimpang Cut Nyak Dhien
di-

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa guna memperoleh gelar sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada mahasiswa kami yang mengadakan penelitian/riset dan pengumpulan data dengan :

Nama : Intan Khairani
NPM : 1801280074
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Complaint Handling System Terhadap Mutu Pelayanan Di PT. Bank Syari'ah Indonesia K Cp. Kualasimpang Cut Nyak Dhien.

Demikianlah hal ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan,

Wakil Dekan III


Dr. Munawir Pasaribu, MA
NIDN : 0116078305





Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.
KCP Kuala Simpang Cut Nyak Dien

KUESIONER PENELITIAN

Kepada:

Yth Bapak/Ibu/Sdr/i/Nasabah
PT. Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang
Cut Nyak Dhien

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bapak/Ibu/Sdr/I yang saya hormati

Sehubungan dengan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi, yang berjudul "Pengaruh *Complaint Handling System* terhadap Mutu Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien", saya:

Nama : Intan Khairani

NPM : 1801280074

Fakultas/Prodi : Manajemen Bisnis Syariah

Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Bermaksud untuk memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/I untuk menjadi responde dengan mengisi kuesioner atau angket ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Sdr/I masing-masing.

Kesediaan dan kesungguhan Bapak/Ibu/Sdr/I dalam mengisi kuesioner ini akan menjadi bantuan yang sangat berarti bagi saya untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini. Saya menjamin identitas Bapak/Ibu akan dirahasiakan dan hasilnya akan digunakan untuk kepentingan penelitian. Atas perhatian dan kerjasamanya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Hormat Saya,

Intan Khairani

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh *Complaint Handling System* terhadap Mutu Pelayanan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang Cut Nyak Dhien

- Petunjuk Pengisian Kuesiner:
 - Mohon isikan data diri Anda pada kolom yang disediakan.
 - Berilah tanda centang (√) pada pernyataan berikut ini, isilah sesuai dengan apa yang Anda rasakan pada kolom yang telah disediakan.
 - Ada lima pilihan jawaban yang tersedia untuk masing-masing pernyataan, yaitu:
 - 1 = Sangat Tidak Setuju
 - 2 = Tidak Setuju
 - 3 = Ragu-ragu
 - 4 = Setuju
 - 5 = Sangat Setuju

I. DATA PRIBADI

1. Jenis Kelamin : Pria Wanita
2. Umur : 21 – 30 tahun
 31 – 40 tahun
 41 – 50 tahun
 51 – 60 tahun
 > 60 tahun
- Pekerjaan : Wiraswasta
 Ibu rumah tangga
 Pegawai Negeri
 Pensiunan

Pegawai Swasta

Lainnya

3. Penghasilan per bulan:

Kurang dari Rp 1.000.000,00

Rp 1.000.000,00 – Rp 2.000.000,00

Rp 3.500.000,00 – Rp 5.000.000,00

> Rp 5.000.000,00

4. Sudah menjadi nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Kualasimpang

Cut Nyak Dhien selama:

Kurang dari 1 tahun

1 – 3 tahun

Lebih dari 3 tahun

5. Transaksi yang rutin dilakukan:

Menabung

Tarik tunai

Transaksi

Berilah tanda centang (√) pada pernyataan berikut ini, isilah sesuai dengan apa yang Anda rasakan pada kolom yang telah disediakan

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

II. ITEM PERNYATAAN

| No | Pernyataan | STS | TS | R | S | SS |
|--|---|-----|----|---|---|----|
| PENANGANAN KELUHAN (Complaint Handling System) | | | | | | |
| Empati terhadap Nasabah yang Marah | | | | | | |
| 1. | BSI siap menghadapi berbagai keluhan dari para nasabah | | | | | |
| 2. | BSI memberikan perhatian kepada nasabah yang menyampaikan keluhan | | | | | |
| 3. | BSI memahami berbagai keluhan yang disampaikan oleh nasabah | | | | | |
| Kecepatan dalam Penanganan Keluhan | | | | | | |
| 4. | BSI sigap dalam menangani komplain/keluhan dari nasabah | | | | | |
| 5. | BSI menyelesaikan keluhan komplain dengan cepat dan tepat pada waktu yang telah ditentukan | | | | | |
| 6. | BSI memiliki kemampuan untuk menyelesaikan permasalahan keluhan yang terjadi | | | | | |
| Kewajaran atau Keadilan dalam Memecahkan Permasalahan Keluhan | | | | | | |
| 7. | Nasabah mendapatkan penanganan keluhan yang adil dan wajar dalam memecahkan permasalahan komplain dari nasabah | | | | | |
| 8. | BSI menyampaikan informasi keluhan nasabah dengan baik dan jelas | | | | | |
| 9. | Nasabah merasa aman dan nyaman dalam menyampaikan keluhan | | | | | |
| Kemudahan bagi Konsumen dalam Menghubungi Perusahaan | | | | | | |
| 10. | BSI mudah dihubungi oleh nasabah | | | | | |
| 11. | BSI memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain/keluhan dari nasabah | | | | | |
| 12. | BSI menyediakan layanan konsumen agar nasabah dapat dengan mudah dalam menyampaikan keluhan seperti adanya kotak saran dan telepon gratis | | | | | |
| MUTU PELAYANAN | | | | | | |
| Kehandalan (Reliability) | | | | | | |
| 13. | BSI memberikan pelayanan sesuai dengan perjanjian | | | | | |
| 14. | BSI mampu menyelesaikan setiap transaksi nasabah dengan cepat dan tepat waktu | | | | | |

| Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 15. | BSI membantu nasabah ketika mengalami kesulitan dalam bertransaksi | | | | | |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | | | | |
| 16. | BSI membuat nasabah merasa aman sewaktu melakukan transaksi | | | | | |
| 17. | BSI mampu menumbuhkan rasa percaya pada nasabah | | | | | |
| Empati/Kepedulian (<i>Empathy</i>) | | | | | | |
| 18. | BSI sangat mementingkan berbagai keluhan kepada nasabahnya | | | | | |
| Bentuk/Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | | | | | | |
| 19. | BSI sudah cukup banyak memiliki fasilitas (gerai ATM) | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
| X9 | Pearson Correlation | .014 | .129 | .164 | -.037 | .008 | .098 | .263** | .422** | 1 | .392** | .225* | .132 | .433** |
| | Sig. (2-tailed) | .890 | .201 | .104 | .712 | .936 | .332 | .008 | .000 | | .000 | .025 | .190 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X10 | Pearson Correlation | .122 | .267** | .233* | .084 | .120 | .098 | .160 | .228* | .392** | 1 | .309* | .053 | .479** |
| | Sig. (2-tailed) | .227 | .007 | .020 | .406 | .236 | .332 | .111 | .023 | .000 | | .002 | .602 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X11 | Pearson Correlation | .243* | .221* | .211* | .085 | .158 | .133 | .086 | .219* | .225* | .309** | 1 | .491* | .525** |
| | Sig. (2-tailed) | .015 | .027 | .036 | .398 | .116 | .186 | .396 | .028 | .025 | .002 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X12 | Pearson Correlation | .174 | .179 | .216* | .190 | .124 | .103 | .138 | .240* | .132 | .053 | .491* | 1 | .476** |
| | Sig. (2-tailed) | .084 | .075 | .031 | .058 | .219 | .309 | .169 | .016 | .190 | .602 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X | Pearson Correlation | .570** | .638** | .641** | .432** | .426** | .508** | .463** | .514** | .433** | .479** | .525* | .476* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**HASIL SPSS
UJI VALIDITAS VARIABEL Y**

Correlations

| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | .599** | .307** | .085 | .132 | .057 | .230* | .522** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .002 | .401 | .190 | .574 | .022 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y2 | Pearson Correlation | .599** | 1 | .539** | .291** | .258** | .104 | .148 | .656** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .003 | .009 | .304 | .141 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y3 | Pearson Correlation | .307** | .539** | 1 | .549** | .420** | .108 | .255* | .728** |
| | Sig. (2-tailed) | .002 | .000 | | .000 | .000 | .286 | .011 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y4 | Pearson Correlation | .085 | .291** | .549** | 1 | .630** | .280** | .191 | .700** |
| | Sig. (2-tailed) | .401 | .003 | .000 | | .000 | .005 | .057 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y5 | Pearson Correlation | .132 | .258** | .420** | .630** | 1 | .484** | .127 | .701** |
| | Sig. (2-tailed) | .190 | .009 | .000 | .000 | | .000 | .207 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y6 | Pearson Correlation | .057 | .104 | .108 | .280** | .484** | 1 | .167 | .526** |
| | Sig. (2-tailed) | .574 | .304 | .286 | .005 | .000 | | .096 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y7 | Pearson Correlation | .230* | .148 | .255* | .191 | .127 | .167 | 1 | .511** |
| | Sig. (2-tailed) | .022 | .141 | .011 | .057 | .207 | .096 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y | Pearson Correlation | .522** | .656** | .728** | .700** | .701** | .526** | .511** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

VARIABEL X

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| .743 | 12 |

UJI RELIABILITAS

VARIABEL Y

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|---------------------|------------|
| .728 | 7 |

UJI NORMALITAS KOLMOGROV SMIRNOV

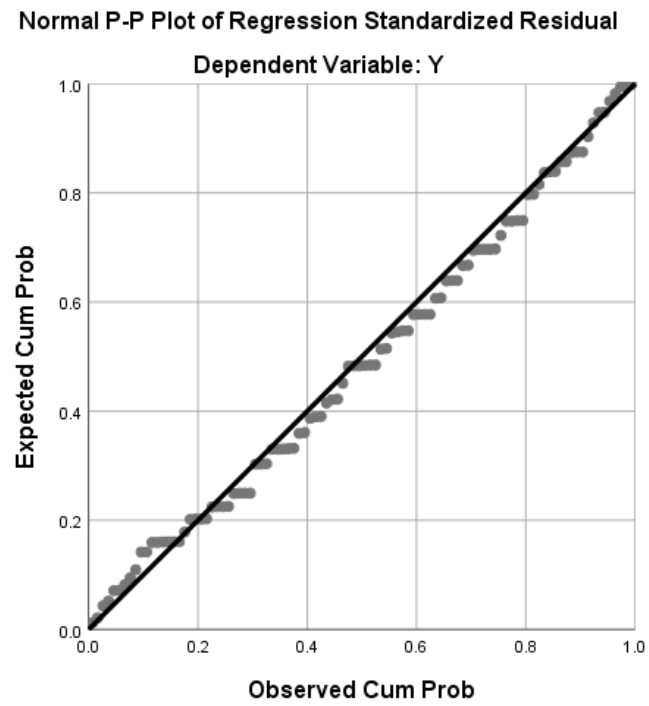
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 4.18546768 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .052 |
| | Positive | .052 |
| | Negative | -.051 |
| Test Statistic | | .052 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

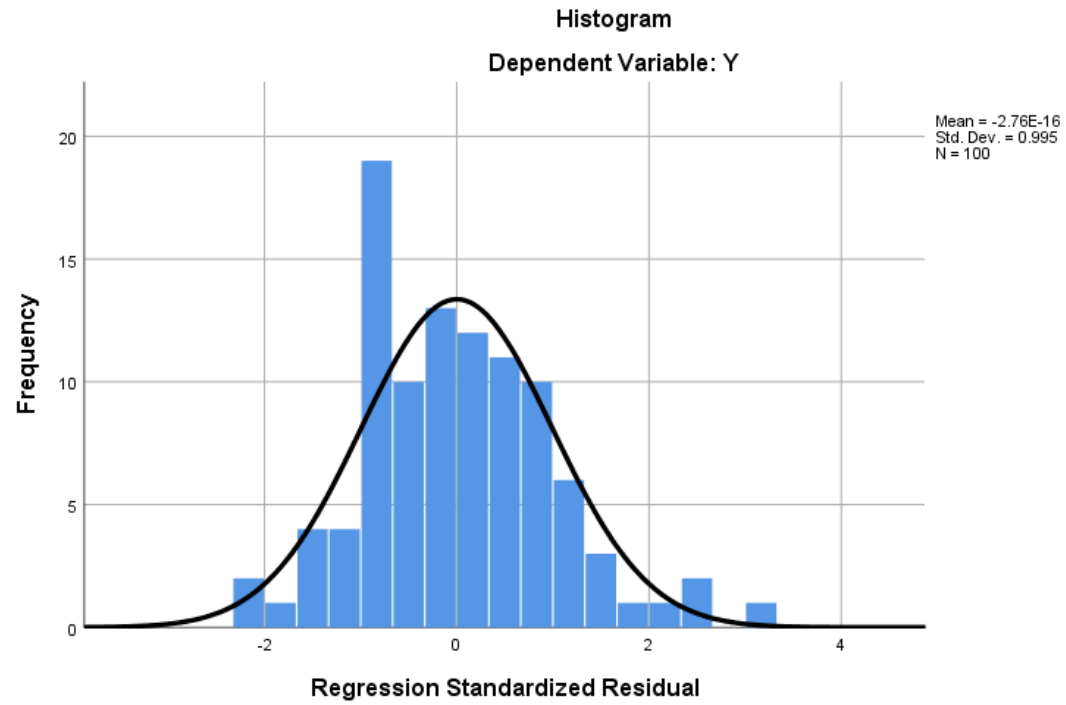
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

UJI NORMALITAS

UJI P-P PLOT REGRESSION STANDARIZED RESIDUAL



UJI NORMALITAS GRAFIK HISTOGRAM



UJI HIPOTESIS

UJI PARSIAL (UJI T)

Coefficients^a

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|----------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Coefficients Beta | | |
| 1 | (Constant) | 8.783 | 1.954 | | 4.496 | .000 |
| | X | .336 | .075 | .411 | 4.464 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

UJI HIPOTESIS

UJI SIMULTAN (UJI F)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 352.704 | 1 | 352.704 | 19.930 | .000 ^b |
| | Residual | 1734.296 | 98 | 17.697 | | |
| | Total | 2087.000 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

UJI HIPOTESIS

KOEFESIEN DETERMINASI (R^2)

Model Summary^b

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .411 ^a | .169 | .161 | 4.207 |

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

| | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|-------|--------|--------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X8 | Pearson Correlation | -.242 | -.253 | -.080 | .174 | .199 | .375* | .632** | 1 | .718** | .120 | -.012 | .205 | .417* |
| | Sig. (2-tailed) | .197 | .177 | .673 | .357 | .292 | .041 | .000 | | .000 | .527 | .949 | .276 | .022 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X9 | Pearson Correlation | .000 | -.019 | .104 | -.063 | .091 | .123 | .524** | .718** | 1 | .313 | .137 | .239 | .511** |
| | Sig. (2-tailed) | 1.000 | .922 | .585 | .741 | .633 | .517 | .003 | .000 | | .092 | .469 | .204 | .004 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X10 | Pearson Correlation | .025 | .226 | .228 | .061 | .070 | .060 | .153 | .120 | .313 | 1 | .190 | .105 | .424* |
| | Sig. (2-tailed) | .897 | .229 | .227 | .747 | .713 | .754 | .418 | .527 | .092 | | .314 | .580 | .020 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X11 | Pearson Correlation | .008 | -.040 | .010 | .004 | .282 | .063 | -.003 | -.012 | .137 | .190 | 1 | .492** | .328 |
| | Sig. (2-tailed) | .966 | .834 | .956 | .984 | .131 | .740 | .986 | .949 | .469 | .314 | | .006 | .077 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X12 | Pearson Correlation | .171 | .182 | .163 | .169 | .070 | .024 | .272 | .205 | .239 | .105 | .492** | 1 | .554** |
| | Sig. (2-tailed) | .367 | .335 | .390 | .371 | .713 | .900 | .145 | .276 | .204 | .580 | .006 | | .001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| X | Pearson Correlation | .428* | .529** | .568** | .446* | .390* | .386* | .577** | .417* | .511** | .424* | .328 | .554** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .018 | .003 | .001 | .014 | .033 | .035 | .001 | .022 | .004 | .020 | .077 | .001 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RESPONDEN 30
UJI VALIDITAS VARIABEL Y

Correlations

| | | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Y7 | Y |
|----|---------------------|-------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | .249 | .132 | -.266 | -.096 | .000 | .240 | .263 |
| | Sig. (2-tailed) | | .185 | .487 | .156 | .615 | 1.000 | .202 | .160 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y2 | Pearson Correlation | .249 | 1 | .678** | .103 | .151 | .072 | -.079 | .507** |
| | Sig. (2-tailed) | .185 | | .000 | .589 | .427 | .705 | .676 | .004 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y3 | Pearson Correlation | .132 | .678** | 1 | .330 | .400* | .242 | .039 | .722** |
| | Sig. (2-tailed) | .487 | .000 | | .075 | .028 | .198 | .836 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y4 | Pearson Correlation | -.266 | .103 | .330 | 1 | .614** | .281 | .192 | .639** |
| | Sig. (2-tailed) | .156 | .589 | .075 | | .000 | .132 | .308 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y5 | Pearson Correlation | -.096 | .151 | .400* | .614** | 1 | .307 | .006 | .643** |
| | Sig. (2-tailed) | .615 | .427 | .028 | .000 | | .099 | .974 | .000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y6 | Pearson Correlation | .000 | .072 | .242 | .281 | .307 | 1 | .179 | .559** |
| | Sig. (2-tailed) | 1.000 | .705 | .198 | .132 | .099 | | .343 | .001 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y7 | Pearson Correlation | .240 | -.079 | .039 | .192 | .006 | .179 | 1 | .460* |
| | Sig. (2-tailed) | .202 | .676 | .836 | .308 | .974 | .343 | | .011 |

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------|------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|----|
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Y | Pearson Correlation | .263 | .507** | .722** | .639** | .643** | .559** | .460* | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .160 | .004 | .000 | .000 | .000 | .001 | .011 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**RESPONDEN 30
UJI RELIABILITAS
VARIABEL X**

Reliability Statistics

| Cronbach's | |
|------------|------------|
| Alpha | N of Items |
| .667 | 12 |

**RESPONDEN 30
UJI RELIABILITAS
VARIABEL Y**

Reliability Statistics

| Cronbach's | |
|------------|------------|
| Alpha | N of Items |
| .610 | 7 |

ANALISIS REGRESI SEDERHANA

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | | |
| 1 | (Constant) | 8.783 | 1.954 | | 4.496 | .000 |
| | X | .336 | .075 | .411 | 4.464 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat dirumuskan persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

$$Y = 8,783 + 0,336 X + e$$

Angka – angka di atas dapat diartikan bahwa:

- a = angka konstan dari Unstandardized Coefficients. Dalam penelitian ini sebesar 8,783. Angka ini merupakan angka konstan yang mempunyai arti jika tidak ada variabel Complaint Handling System (X), maka nilai Mutu Pelayanan (Y) adalah sebesar 8,783.
- b = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,336. Angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% Complaint Handling System (X), maka Mutu Pelayanan (Y) akan meningkat sebesar 0,336.

Karena nilai koefisien regresi bernilai positif, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa Complaint Handling System (X) berpengaruh positif terhadap Mutu Pelayanan (Y).

Untuk melihat apakah Complaint Handling System berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan, maka peneliti menggunakan uji t (uji parsial). Untuk melihat apakah Complaint Handling System berpengaruh signifikan terhadap Mutu Pelayanan atau tidak, juga dapat diketahui dari perbandingan antara nilai signifikansinya, yaitu nilai signifikansi variabel Complaint Handling System dengan nilai signifikansi ketetapanya yaitu 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa nilai signifikansi adalah $0,000 < 0,05$ artinya H_a diterima H_0 ditolak.

PENGUJIAN HIPOTESIS

UJI t (UJI PARSIAL)

| Variabel | T Hitung | t Tabel |
|---------------------------|-----------------|----------------|
| Complaint Handling System | 4,464 | 1,66023 |

Uji statistic t dilakukan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibuat sebelumnya. Berdasarkan tabel tersebut diperoleh nilai t Hitung sebesar 4,464 dan nilai t tabel sebesar 1,66023, maka dapat disimpulkan bahwa $t \text{ Hitung} > t \text{ Tabel}$. Dengan demikian hipotesis H_a yang menyatakan bahwa Complaint Handling System berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan diterima. Maka hal ini mengindikasikan bahwa Complaint Handling System berpengaruh terhadap Mutu Pelayanan PT Bank Syariah Indonesia KCP Kualasimpang Cut Nyak Dhien.