

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KOMPLAIN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA KOSPIN BANGKIT AMPELGADING PEMALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S1 Manajemen

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh :

IKE WIDYAWATI

Nim : 30401900142

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

***OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KOMPLAIN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH
PADA KOSPIN BANGKIT AMPELGADING PEMALANG***

Disusun Oleh :

Ike Widyawati

Nim : 30401900142

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan
sidang panitia ujian **SKRIPSI**
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang
Semarang, 3 Agustus 2023

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Dr. H. Asyhari, SE, MM
NIDN. 0624116601

Untoro, S.Sos

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN
KOMPLAIN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA
KOSPIN BANGKIT AMPELGADING PEMALANG**

Disusun Oleh :

Ike Widyawati

Nim : 30401900142

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 15 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan




Dr. H. Asyhari, S.E., MM
NIDN. 0624116601

Dosen Penguji I,



Prof. Dr. Ken Sudarti, S.E., M.Si
NIDN. 0608036701

Dosen Penguji II,

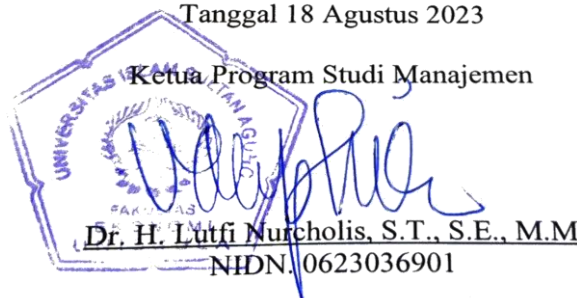


Dra. Hj. Endang Dwi Astuti, M.Si
NIDN. 9906001007

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Tanggal 18 Agustus 2023

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M
NIDN. 0623036901

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ike Widyawati
NIM : 30401900142
Program Studi : Manajemen
Judul Laporan : Optimalisasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain
Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada KOSPIN
Bangkit Ampelgading Pemasang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini merupakan hasil dari penelitian, pemikiran, serta pemaparan asli dari penulis sendiri dan tidak memuat hasil karya milik orang lain secara lengkap dan diganti menjadi milik penulis. Sehingga penulisan skripsi ini bukan merupakan hasil dari plagiat atau jiplakan dari karya milik orang lain. Atas pernyataan ini, saya sebagai penulis siap untuk menanggung resiko dan sanksi yang akan dijatuhkan kepada penulis apabila terdapat pelanggaran tulisan terhadap etika keilmuan dalam skripsi ini dikemudian hari.

Semarang, 3 Agustus 2023



Ike Widyawati

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ike Widyawati

Nim : 30401900142

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Dengan ini menyerahkan hasil karya ilmiah berupa Tugas Akhir Skripsi dengan judul : **“OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA KOSPIN BANGKIT AMPELGADING”**, Dan menyetujuinya menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya tulis ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 4 September 2023

Yang Memberi Pernyataan



IKE WIDYAWATI

NIM.30401900142

PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Ike Widyawati
NIM	: 30401900142
Program Studi	: S1 Manajemen
Fakultas	: Ekonomi

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

"OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA KOSPIN BANGKIT AMPELGADING PEMALANG."

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 4 September 2023
Yang menyatakan,

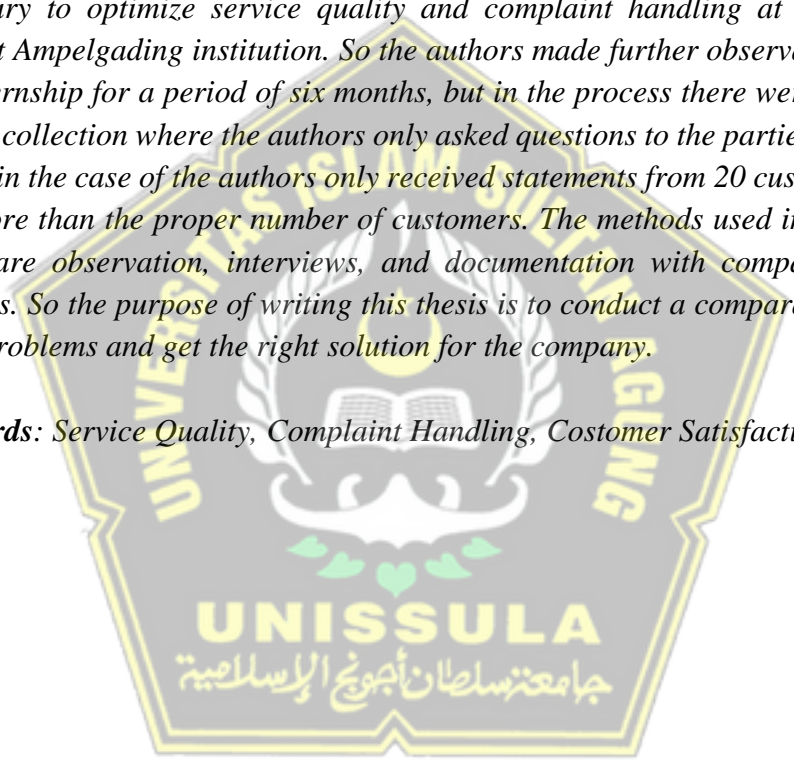


Ike Widyawati
NIM.30401900142

ABSTRACT

Optimizing Of Service Quality And Complaint Handling To Increase Customer Satisfaction At KOSPIN Bangkit Ampelgading Pematang. The development of cooperative institutions at this time can be said to have quite good progress, this progress makes competition unavoidable. In maintaining competitiveness, companies need satisfaction as a benchmark in maintaining their business. However, the observations found satisfaction problems caused by the quality of service and handling of complaints that had not been maximized. Therefore it is necessary to optimize service quality and complaint handling at the KOSPIN Bangkit Ampelgading institution. So the authors made further observations during the internship for a period of six months, but in the process there were limitations to data collection where the authors only asked questions to the parties the authors met as in the case of the authors only received statements from 20 customers out of 400 more than the proper number of customers. The methods used in writing this thesis are observation, interviews, and documentation with comparative study analysis. So the purpose of writing this thesis is to conduct a comparative study of these problems and get the right solution for the company.

Keywords: Service Quality, Complaint Handling, Customer Satisfaction



ABSTRAK

Optimalisasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada KOSPIN Bangkit Ampelgading Pemalang. Perkembangan lembaga koperasi saat ini bisa dibilang cukup memiliki kemajuan yang cukup baik, kemajuan tersebut menjadikan persaingan tidak dapat dihindari. Dalam mempertahankan daya saing, perusahaan membutuhkan kepuasan sebagai tolak ukur dalam mempertahankan bisnisnya. Namun dalam pengamatan ditemukan permasalahan kepuasan yang disebabkan oleh kualitas pelayanan dan penanganan komplain yang belum maksimal. Oleh karena itu dibutuhkan pengoptimalan kualitas pelayanan serta penanganan komplain pada lembaga KOSPIN Bangkit Ampelgading. Sehingga penulis melakukan pengamatan lebih lanjut selama melakukan kegiatan magang dengan jangka enam bulan, namun dalam prosesnya terdapat keterbatasan pengumpulan data dimana penulis hanya mengajukan pertanyaan kepada pihak yang penulis temui seperti halnya penulis hanya mendapat pernyataan 20 nasabah dari 400 lebih jumlah nasabah yang semestinya. Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan analisis studi komparatif. Maka tujuan penulisan skripsi ini yaitu untuk melakukan studi komparatif mengenai permasalahan tersebut dan mendapatkan solusi yang tepat bagi perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini hingga akhir dengan judul **“Optimalisasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada KOSPIN Bangkit Kecamatan Ampelgading Pemalang”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar strata satu (S1) jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Selama proses kegiatan magang berlangsung hingga pada saatnya penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada banyak rintangan dan halangan yang datang. Namun, dari banyaknya tantangan itu penulis juga menyadari ada banyak dukungan serta bantuan yang menghampiri penulis dari berbagai pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada beberapa pihak berikut:

1. Bapak Dr. H. Asyhari, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing yang selalu berbaik hati dan selalu sabar dalam membimbing, memberikan saran dan dukungan kepada penulis dari proses judul hingga skripsi ini selesai.
2. Bapak Untoro, S,Sos, selaku Dosen Supervisor di KOSPIN Bangkit Ampelgading yang selama kegiatan magang sudah memberikan kesempatan, selalu memberi arahan, saran, ilmu pengetahuan dan juga dukungan kepada

penulis untuk menyelesaikan skripsi dan mendapatkan gelar sarjana manajemen.

3. Ibu Prof. Dr. Ken Sudarti, S.E, M.Si dan Ibu Dra. Endang Dwi Astuti, M.Si selaku dosen penguji yang banyak memberikan masukan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Heru Sulisty, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
5. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu bermanfaat bagi penulis selama kegiatan perkuliahan.
7. Seluruh staff dan karyawan bagian tata usaha dan perpustakaan yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan skripsi magang MB-KM penulis.
8. Ibu Daryati selaku ibu dari penulis yang tidak pernah lupa untuk memberikan doa serta kasih sayang yang amat besar kepada penulis.
9. Bapak Handoyo Seno selaku ayah penulis yang selama ini selalu memberi dukungan materi juga dorongan untuk tidak menyerah dalam menuntut ilmu.
10. Dewi Nurmayanti, Widiya Ningrum, Nur Sahiroh, Indah Sukmaningrum, Hesti Septianti dan Marirotul Aisaroh selaku sahabat penulis yang menemani dan juga mendukung penulis dalam keadaan senang maupun dalam keadaan yang sedang tidak baik.
11. Seluruh member NCT Dream dan aespa yang sudah memberikan kesadaran bagi penulis untuk bangkit dan kembali semangat dalam meraih cita – cita.

12. Teman seangkatan 2019, adek tingkat tercinta, seluruh teman, keluarga dan seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan yang pernah mendukung penulis.
13. Serta kepada diri sendiri. Saya ucapkan terimakasih sudah mau bertahan, sudah mau kuat berdiri sendiri, dan terus berjuang menyikapi segala rintangan dengan berpegang teguh pada agama serta menyelesaikan skripsi ini hingga akhir.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi yang ditulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran sangat diharapkan bagi penulis untuk modal perbaikan untuk masa depan. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memiliki manfaat bagi semua pembaca juga bagi pihak – pihak yang berkepentingan.

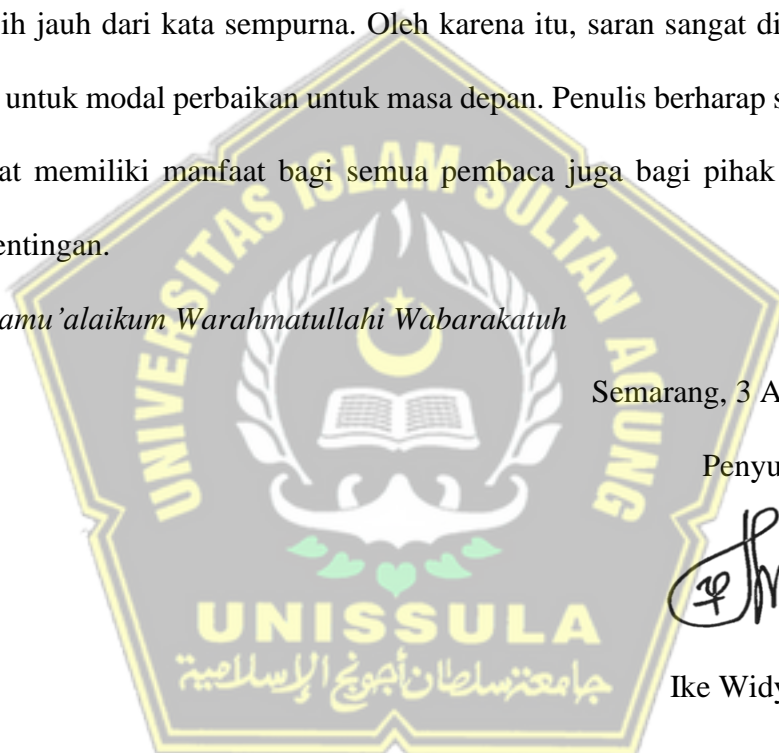
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semarang, 3 Agustus 2023

Penyusun



Ike Widyawati



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan Penulisan.....	4
1.3. Sistematika Laporan.....	5
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	8
2.1. Profil Organisasi.....	8
2.1.1. Sejarah KOSPIN BANGKIT.....	8
2.1.2. Struktur Organisasi KOSPIN BANGKIT.....	10
2.1.3. Visi dan Misi KOSPIN BANGKIT.....	12
2.1.4. Produk Simpanan KOSPIN BANGKIT.....	12
2.1.5. Produk Pinjaman KOSPIN BANGKIT.....	15
2.2. Aktivitas Magang.....	15
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....	19
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....	23
4.1. Kepuasan Nasabah.....	23

4.2. Kualitas Pelayanan	27
4.3. Penanganan Komplain	32
BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....	38
5.1. Metode Pengumpulan Data	38
5.2. Analisis Data	40
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	42
6.1. Analisis Permasalahan	42
6.2. Pembahasan.....	45
6.2.1. Kualitas Pelayanan	45
6.2.2. Penanganan Komplain.....	52
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	65
7.1. Kesimpulan	65
7.2. Rekomendasi.....	67
7.2.1. Rekomendasi Hasil dan Hal Yang Perlu Diperbaiki Lembaga Tempat Magang.....	67
7.2.2. Rekomendasi Hal Yang Perlu Diperbaiki Program Studi	70
BAB VIII REFLEKSI DIRI.....	71
8.1. Hal – Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan dengan tempat Magang	71
8.2. Manfaat dan kekurangan kegiatan magang bagi pengembangan Softskill penulis	72
8.3. Manfaat Dan Kekurangan Kegiatan Magang Bagi Pengembangan Kemampuan Kognitif Penulis	73
8.4. Mengidentifikasi Kunci Sukses Berdasarkan pengalaman magang	73
8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir Dan Pendidikan	74
DAFTAR REFERENSI	75
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Jumlah Nasabah Baru KOSPIN Bangkit Ampelgading Tiga Tahun Terakhir.....	2
Tabel 3.1	Data Hasil Kuesioner Nasabah KOSPIN Bangkit Ampelgading..	19
Tabel 6.1.	Permasalahan dan Kenyataan.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi KOSPIN Bangkit.....	10
Gambar 7.1	Rencana Prosedur Pengaduan Komplain Nasabah KOSPIN Bangkit.....	69



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era saat ini bisnis koperasi memiliki kemajuan yang cukup meningkat dan membawa peluang sekaligus membawa tantangan persaingan yang terasa cukup ketat. Seperti halnya di Kabupaten Pemalang terdapat 284 koperasi aktif yang tersebar di seluruh wilayahnya, didukung data dari Dinas Koperasi, UMKM, Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Pemalang. Tercatat kurang lebih terdapat 900 pelaku UMKM di Kecamatan Ampelgading yang memberikan peluang tinggi bagi beberapa LKM (Lembaga Keuangan Mikro) yang ada di kabupaten Pemalang, khususnya kecamatan Ampelgading untuk mendapatkan nasabah.

Adanya persaingan menuntut lembaga koperasi khususnya koperasi simpan pinjam untuk lebih berinovasi tidak hanya dalam hal produk yang dihasilkan saja. Akan tetapi lembaga koperasi harus mampu meningkatkan proses pelayanannya untuk memberikan tingkat kepuasan nasabah dan nantinya perusahaan akan dapat bertahan ditengah persaingan (Laia et al., 2020).

Irnandha (2016) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mempertahankan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga menjadi faktor yang mendukung perusahaan untuk mempertahankan keberlangsungan usahanya dalam jangka yang panjang. Sehingga, dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa kepuasan merupakan penentu dari keberlangsungan jangka Panjang

perusahaan juga dapat menjaga hubungan yang baik kepada pelanggan. Penentuan kepuasan pelanggan dapat diukur oleh beberapa indikator menurut Irawan et al (2008) yaitu perasaan puas yang berarti ungkapan puas setelah merasakan produk maupun jasa yang berkualitas, yang kedua ada kesesuaian harapan dapat diartikan sebagai sebuah tingkatan yang memperlihatkan kesesuaian antara kinerja produk maupun jasa dengan apa yang pelanggan rasakan, selanjutnya terdapat minat berkunjung kembali yang diartikan sebagai kesediaan seorang pelanggan untuk menggunakan kembali produk maupun jasa dari perusahaan, dan yang terakhir adalah keinginan merekomendasikan yang berarti pelanggan merasa produk maupun jasa yang dirasakan baik dan ingin menceritakannya kepada orang lain.

Tabel 1.1. Data Jumlah Nasabah Baru KOSPIN Bangkit Ampelgading Tiga Tahun Terakhir

Tahun	Nasabah Baru
2019	89
2020	56
2021	43

Sumber : Karyawan KOSPIN Bangkit Ampelgading, 2022

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat dilihat terjadinya penurunan nasabah baru dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Hal tersebut dipengaruhi oleh menurunnya tingkat kepuasan dari nasabah terhadap pelayanan dan penanganan komplain pada lembaga. Oleh karena itu, beberapa faktor yang bisa dilakukan oleh KOSPIN Bangkit Ampelgading adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penanganan komplain untuk mendapatkan kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu perbedaan antara harapan dari penerimaan pelayanan dengan kenyataan yang diterima, atau dengan kata lain suatu kualitas dari pelayanan dilihat berdasarkan persepsi dari pelanggan yang muncul karena pengalaman dari proses penggunaan produk maupun jasa yang dirasakan oleh pelanggan (Manullang, 2008). Oleh karena itu, berdasarkan pendapat tersebut penilaian mengenai baik maupun buruknya suatu kualitas pelayanan berkaitan dengan pemenuhan dari kemampuan pihak pemberi layanan untuk memenuhi harapan dari pelanggan. (Tjiptono, 2008).

Kualitas pelayanan dapat diimplementasi dari beberapa indikator menurut Parasuraman et al (1988) yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penerapan indikator kualitas pelayanan pada KOSPIN Bangkit Ampelgading berdasarkan pengamatan penulis masih dirasa kurang optimal.

Selain kualitas pelayanan, ada satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu penanganan komplain. Herawati & Sulistyowati (2019) menyatakan pendapat dalam penelitiannya bahwa penanganan komplain merupakan wujud dari strategi perusahaan pada saat menyikapi keluhan pelanggan. Kualitas pelayanan dan penanganan komplain merupakan hal yang saling berhubungan, apabila pelayanan yang dirasakan kurang baik maka pelanggan akan mengeluh. Dan apabila penanganan komplain dilakukan dengan tepat, maka akan memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas (Indriyani & Mardiana, 2016).

Tjiptono (2016) menyatakan efektifitas penanganan komplain dilakukan dengan indikator *commitment* (komitmen), *fastness* (kecepatan), *visible* (jelas), *fairness* (adil), *simple* (mudah), *accessible* (mudah diakses), *konfidensial*, *record* (catatan), *remedy* (memperbaiki), dan sumber daya. Pada kenyataannya penerapan indikator tersebut di KOSPIN Bangkit Ampelgading masih belum optimal.

Dalam industri jasa, pemenuhan kepuasan nasabah bisa dilakukan dengan memperhatikan dan memaksimalkan kualitas pelayanan juga penanganan komplain nya. Sebagaimana penelitian terdahulu dari Budiarti (2011) yang menyatakan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah. Penelitian dari Madona (2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal tersebut berarti semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan nasabah yang didapatkan. Sedangkan penelitian dari (Lay, 2018) menunjukan hasil yang positif dan signifikan antara penanganan komplain dengan kepuasan nasabah, sehingga bisa diketahui bahwa semakin baik penanganan komplain yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan nasabah yang didapatkan.

1.2. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dalam penulisan skripsi ini yaitu untuk memberikan gambaran yang tepat kepada perusahaan dalam mengambil keputusan yang

tepat dan sesuai dengan teori yang ada dalam ilmu manajemen, yaitu sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan Mengenai Kualitas Pelayanan Pada KOSPIN Bangkit.
2. Mendeskripsikan Mengenai Penanganan Komplain pada KOSPIN Bangkit.
3. Mendeskripsikan Pentingnya Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Dalam Meraih Kepuasan Nasabah.
4. Melakukan Studi Komparatif terhadap Permasalahan yang Ada di Perusahaan dengan Teori yang Ada

1.3. Sistematika Laporan

Dalam penulisan skripsi MB-KM ini terdiri dari beberapa bab dan sub bab yang masing – masingnya menjelaskan hal berbeda. Adapun sistematika penulisan skripsi ini, yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Menjabarkan latar belakang atau penjelasan permasalahan yang ditemukan di tempat magang yang dijadikan topik dalam skripsi. Tujuan dalam penulisan topik serta mengenai sistematika penulisan skripsi.

Bab II Profil Organisasi

Mencakup profil organisasi yang menjelaskan karakteristik organisasi dan praktik manajemen yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini. Dalam bab ini juga diuraikan aktivitas penulis selama melakukan kegiatan magang

Bab III Identifikasi Masalah

Mencakup beberapa permasalahan yang ditemukan di tempat magang dan permasalahan yang menjadi topik pembahasan skripsi yaitu tentang optimalisasi kualitas pelayanan dan penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada KOSPIN Bangkit ampelgading pemalang.

Bab IV Kajian Pustaka

Mencakup uraian teori yang memiliki kaitan dengan topik dari permasalahan yang diangkat dalam skripsi tentang optimalisasi kualitas pelayanan dan penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada KOSPIN Bangkit ampelgading pemalang.

Bab V Metode Pengumpulan dan Analisis Data

Mencakup metode yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi dari perusahaan tempat magang yang bisa menunjang validitas analisis data permasalahan yang menjadi topik pembahasan.

Bab VI Analisis dan pembahasan

Mencakup uraian tentang topik permasalahan mengenai optimalisasi kualitas pelayanan dan penanganan komplain untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada KOSPIN Bangkit ampelgading pemalang. Dalam bab ini juga diuraikan analisis penulis dengan teori pendukung yang sesuai dengan topik yang diambil untuk perbandingan teori yang ada dengan permasalahan dari tempat magang yang ditemukan.

BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Mencakup kesimpulan yang berisi mengenai simpulan dari topik permasalahan yang dibahas, serta mengenai rekomendasi penulis mengenai hal – hal yang perlu diperbaiki ataupun dipertahankan oleh perusahaan tempat magang.

BAB VIII Refleksi Diri

Mencakup hal positif atau manfaat yang didapatkan penulis selama melakukan kegiatan magang dan berpengaruh terhadap perkembangan kemampuan. Serta penjabaran rencana pengembangan diri, karir dan Pendidikan selanjutnya



BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Organisasi

2.1.1. Sejarah KOSPIN BANGKIT

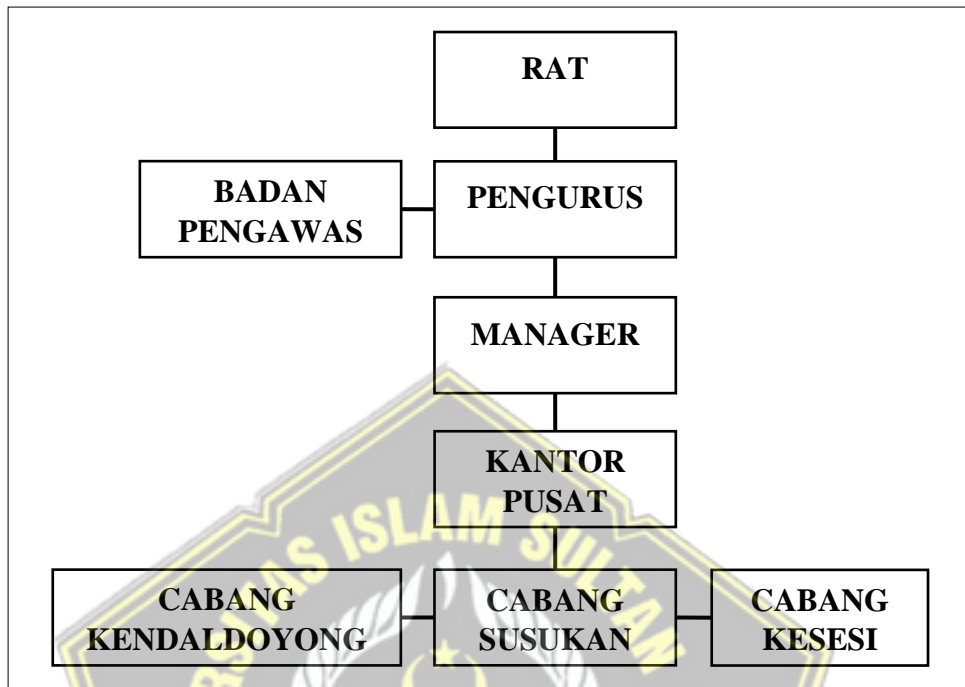
Koperasi simpan pinjam merupakan lembaga keuangan mikro yang berasaskan kekeluargaan serta berorientasi terhadap kesejahteraan anggota dan mementingkan kepentingan bersama. Pembentukan KOSPIN BANGKIT berawal dari tahun 1999 ketika Majelis Wakil Cabang (MWC) NU Kabupaten Pemalang memberikan himbauan kepada Majelis Wakil Cabang (MWC) NU Kecamatan Ampelgading yang pada saat itu dipimpin oleh Kyai Ali Nu'man untuk mendirikan koperasi. Oleh karena itu, pada tahun itu juga dibentuklah koperasi dengan nama Koperasi Tani Bangkit yang diketuai oleh Kyai Ali Nu'man sendiri dan memiliki sekretaris Tabi'in Yafah dengan bendahara Agus HM. Pada tahun 1999 juga telah mendapatkan izin usaha. Pembentukan Koperasi tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar dan bisa menjadi pendanaan bagi MWC NU Kecamatan Ampelgading.

Pada tahun 2000, Koperasi Tani Bangkit mulai memiliki struktur dengan pengangkatan manajer yaitu Untoro S.Sos dan memiliki tiga karyawan (Mundzakir AG, Jazuli, Nurkholis). Usaha yang dilakukan Koperasi Tani Bangkit pada saat itu yaitu kegiatan simpan pinjam dan menjual pupuk untuk tani dengan tempat usaha di rumah salah satu karyawan (Mundzakir). Seiringberjalannya usaha, Koperasi Tani Bangkit memutuskan untuk menyewa

toko sebagai tempat usaha dan terdapat penambahan karyawan (Haryanti dan Asrofik). Bertambahnya karyawan tersebut membawa dampak baik bagi keberlangsungan Koperasi Tani Bangkit, sehingga pada tahun 2002 bisa membuka cabang di Desa Susukan Kecamatan Comal Kabupaten Pemalang.

Rapat anggota tahunan (RAT) pertama diselenggarakan pada tahun 2003 yang menghasilkan keputusan pembentukan BP (Badan Pengawas), kemudian seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2007 Koperasi Tani Bangkit mendirikan tempat usaha sendiri yang sekarang berada di Jl Raya Jatirejo KM 1,4 Jatirejo, Kecamatan Ampelgading, Kabupaten Pemalang. Karena usahanya lebih fokus pada kegiatan simpan pinjam dan pembayaran listrik dan sudah tidak menjual pupuk untuk kebutuhan petani, Koperasi Tani Bangkit memutuskan pergantian nama menjadi Koperasi Simpan Pinjam (KOSPIN) Bangkit pada tahun 2014. Seiring dengan berjalannya waktu, KOSPIN BANGKIT terus berkembang dan pada tahun 2022 ini sudah memiliki tiga kantor cabang dengan dua kantor cabang baru, yaitu di pasar desa Susukan Kecamatan Comal Kabupaten Pemalang, kemudian dilanjutkan kantor cabang kedua di Desa Kendaldoyong Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang. Dan satu kantor cabang yang baru diresmikan pada bulan Juni tahun 2022, dengan beberapa karyawan yang berada di kantor pusat dipindahkan juga ke kantor cabang baru yang berada di desa Kesesirejo Kecamatan Bodeh Kabupaten Pekalongan.

2.1.2. Struktur Organisasi KOSPIN BANGKIT



Gambar 2.1 Struktur Organisasi KOSPIN BANGKIT

A. Badan Pengawas

1. Ketua : Ahmad
2. Anggota : M. Yahya

B. Pengurus

1. Ketua : Mundzakir
2. Sekretaris : Subhan
3. Bendahara : Tabiin

C. Manajemen

1. Manajer : Untoro S.Sos

D. Kantor Pusat

1. Kepala Cabang : Bariroh
2. Teller : Dwi Arfina
3. Administrasi : Abdurosid
4. Kredit : 1) Amarul Silvia S.E
2) Nurunnisa Dhea Novathamaya
5. Marketing : 1) Mudilah
2) Falah Dwi Sukmawan

E. Kantor Cabang Susukan

1. Kepala Cabang : Rochamah
2. Teller & Administrasi : Sifa Fauziah
3. Kredit : Zaiful Romadhon
4. Marketing : 1) Rochamah
2) Ainurrozanah

F. Kantor Cabang Kendaldoyong

1. Kepala Cabang : Asrofik S.E
2. Teller & Administrasi : Desti Annisa
3. Kredit : Asrofik S.E
4. Marketing : 1) Isna Afiyani Wihar
2) Siska Listianawati Rifudin

G. Kantor Cabang Kesesi

1. Kepala Cabang : Qomarudin S.E
2. Teller : Retno Dwi Lestari

3. Administrasi : Qomarudin S.E
4. Kredit & Marketing : Dimas Firmansyah

2.1.3. Visi dan Misi KOSPIN BANGKIT

A. VISI

Terwujudnya Koperasi yang sehat, kondusif dan mampu mensejahterakan anggota serta mampu bermanfaat bagi masyarakat

B. MISI

1. Pengelolaan Usaha secara hati – hati dan berdaya saing
2. Pengelolaan keuangan secara transparan dan *accountable*
3. Menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil, jujur dan berdedikasi
4. Meciptakan hubungan kerja yang kondusif dan koordinatif antar personal.

2.1.4. Produk Simpanan KOSPIN BANGKIT

A. Produk Simpanan Sejahtera

Simpanan sejahtera merupakan simpanan regular yang dimiliki KOSPIN BANGKIT dimana simpanan ini memberikan kesempatan kepada nasabahnya untuk menyimpan sejumlah uang secara terbuka dan transparan tanpa biaya administrasi. Produk simpanan sejahtera ini memiliki ketentuan setoran awal minimal Rp 10.000,- dan bisa diambil sesuai kebutuhan setiap saat dengan syarat pada saat pengambilan harus membawa dan menunjukkan buku tabungan kepada petugas di kantor

ataupun petugas yang pada saat itu sedang bertugas menarik simpanan ke tempat nasabah.

B. Produk Simpanan Idul Fitri

Simpanan idul fitri merupakan simpanan regular yang memberikan kesempatan kepada nasabahnya untuk mempersiapkan kebutuhan bulan Ramadhan dan hari raya idul fitri. Simpanan idul fitri bisa diambil pada saat nasabah memiliki kebutuhan mendesak seperti simpanan sejahtera. Simpanan idul fitri memiliki target Rp 2.250.000 selama sepuluh bulan dengan model setoran awal sebesar Rp 50.000 dan dilanjutkan setoran minimal Rp 10.000 setiap harinya atau sebesar Rp 250.000 setiap bulannya. Pada periode akhir simpanan, uang akan dibagikan dengan bonus sembako apabila saldo nasabah sudah memenuhi target, namun jika belum memenuhi target uang akan dibagikan tanpa mendapatkan bonus sembako. Penyetoran simpanan fitri bisa dilakukan secara mandiri oleh nasabah kepada petugas di kantor KOSPIN BANGKIT atau bisa melalui petugas yang bertugas menarik simpanan ke tempat nasabah.

C. Produk Simpanan Idul Adha (Qurban)

Simpanan idul adha atau simpanan qurban merupakan simpanan regular yang memberikan kesempatan nasabah untuk mempersiapkan ibadah berqurban pada saat idul adha. Simpanan idul adha juga bersifat regular karena bisa diambil nasabah ketika ada keperluan mendadak. Setoran simpanan idul adha yaitu sebesar delapan puluh ribu setiap pekannya dan setoran minimal sepuluh ribu setiap harinya, simpanan idul

adha juga sama seperti simpanan idul fitri yang memiliki target selama 10 bulan yaitu sebesar 4 juta dan mendapatkan bonus sembako apabila target terpenuhi. Simpanan idul adha juga bisa disetorkan melalui teller di kantor atau melalui petugas yang bertugas menarik simpanan ke tempat nasabah.

D. Produk Simpanan Haji

Simpanan haji merupakan simpanan deposito yang berbentuk investasi jangka panjang, dimana dari simpanan haji ini KOSPIN BANGKIT memberikan kesempatan kepada nasabahnya mempersiapkan ibadah haji dengan ketentuan nasabah memiliki saldo pada simpanan sejahtera sebesar sepuluh ribu dan sisa pembiayaan haji akan diberikan dana pinjaman dengan bunga sebesar 1,5% dengan maksimal angsuran selama 4 tahun.

E. Produk Simpanan Wisata Religi (Ziarah)

Simpanan wisata religi merupakan simpanan yang memberikan kesempatan nasabah mendapatkan bonus wisata. Model simpanan wisata religi yaitu setoran sebesar seratus ribu setiap bulannya selama 24 bulan. Biasanya setelah hari raya idul fitri sebelum idul adha, uang simpanan akan dibagikan dengan bonus wisata religi.

F. Produk Simpanan Berjangka

Simpanan berjangka merupakan simpanan deposito yang dimiliki KOSPIN BANGKIT dalam menunjang keperluan nasabah berinvestasi untuk kebutuhan masa depan. Ketentuan jangka simpanan berjangka yaitu

enam bulan dengan bunga deposito sebesar 0,6% dan penyetoran simpanan berjangka ini bisa dilakukan di kantor KOSPIN BANGKIT

2.1.5. Produk Pinjaman KOSPIN BANGKIT

KOSPIN BANGKIT memiliki produk pinjaman dengan syarat nasabah membawa fotokopi KTP, KK, dan jaminan berupa BPKB ataupun surat tanah. Dana pinjaman yang diajukan yaitu Rp 500.000 dengan ketentuan margin dan angsuran sebagai berikut

1. Biasa (angsuran) , pada ketentuan ini nasabah memiliki margin sebesar 1,8% dengan maksimal angsuran 3 tahun.
2. Tempo, pada ketentuan ini nasabah memiliki margin sebesar 2% dengan maksimal angsuran 6 bulan. Pada setiap bulan jatuh tempo, nasabah harus membayar pokok pinjaman dan bagi hasil.
3. Campuran, pada ketentuan ini nasabah memiliki margin sebesar 2% dengan maksimal angsuran 3 bulan dan pembayaran bisa menggunakan angsuran atau tempo.

2.2. Aktivitas Magang

Pada hari pertama magang, mahasiswa diberikan arahan mengenai tugas dan kegiatan apa saja yang akan dijalani selama periode magang. Mahasiswa dijelaskan mengenai peraturan magang di KOSPIN BANGKIT, seperti jam kerja selama magang dimana dijelaskan mahasiswa masuk pada pukul 08.00 WIB sampai 13.00 WIB pada hari Senin sampai Jumat dan pukul 08.00 WIB sampai 12.00 WIB pada hari Sabtu. Selain jam kerja mahasiswa diberikan waktu untuk memperkenalkan diri kepada beberapa karyawan yang

ada di kantor. Pada hari pertama juga mahasiswa diberikan kepercayaan untuk mendampingi dan membantu nasabah yang mengisi formulir pengajuan kredit. Mahasiswa dijelaskan mengenai produk – produk dan kantor cabang dari KOSPIN BANGKIT, selanjutnya mahasiswa diberi tugas untuk ikut salah satu karyawan yang bertugas di pasar kesesi desa kesesirejo kecamatan bodeh kabupaten pekalongan untuk membantu collecting tabungan dan menganalisis nasabah serta kinerja karyawan dalam menarik perhatian nasabah baru sesuai arahan dan tugas yang diberikan manajer.

Tugas yang dilakukan mahasiswa selama periode magang di KOSPIN BANGKIT desa jatirejo kecamatan ampegading kabupaten pemalang yaitu:

1. Membantu menarik tabungan di pasar tradisional dan rumah warga secara door to door.

Tugas penarikan ini dilakukan oleh petugas unit pemasaran secara door to door ke rumah nasabah maupun ke pasar tradisional yang menjadi tempat usaha nasabah dari KOSPIN BANGKIT. Tugas yang dilakukan penulis disini yaitu mendata jumlah uang masuk ke dalam buku tabungan nasabah dan di buku rekap harian yang dibawa oleh pegawai yang bertugas saat itu. Penarikan uang simpanan ini dilakukan dari pukul 08.00 – 12.00 pada hari senin sampai jumat dan pukul 08.00 – 11.00 pada hari sabtu. Produk simpanan yang menggunakan system jemput bola yaitu produk simpanan sejahtera, simpanan idul fitri, simpanan idul adha.

2. Menghitung hasil penarikan tabungan.

Perhitungan hasil penarikan tabungan dilakukan mahasiswa hampir setiap hari ketika selesai melakukan penarikan uang tabungan

nasabah pada produk simpanan sejahtera, idul fitri, dan idul adha secara door to door di pasar tradisional maupun rumah warga. Tidak hanya itu, ketika mahasiswa ditugaskan dibagian pelayanan di kantor, mahasiswa akan membantu menghitung hasil penarikan tabungan milik unit pemasaran yang selesai melakukan penarikan.

3. Pencatatan formulir pengajuan kredit / pembiayaan.

Pencatatan formulir pengajuan kredit merupakan persyaratan pertama yang harus dilakukan nasabah yang hendak mengajukan kredit/pinjaman kepada KOSPIN BANGKIT dengan menyertakan fotokopi KTP, KK, dan jaminan berupa BPKB maupun surat tanah. Tugas mahasiswa disini yaitu membantu calon peminjam untuk mengisi formulir pengajuan dengan menuliskan maupun mengarahkan pengisian formulir.

4. Pencatatan buku simpanan nasabah baru

Pencatatan buku simpanan ini dilakukan mahasiswa ketika ditugaskan di kantor dan terdapat nasabah baru. Mahasiswa menuliskan nama dan nomor rekening baru yang disebutkan oleh teller, serta menuliskan nominal setoran awal pada buku simpanan kemudian diberikan kepada nasabah baru.

5. Membantu pembagian simpanan idul fitri dan sembako.

Pembagian produk simpanan idul fitri dilakukan pada saat menjelang bulan Ramadhan. Pembagian produk simpanan fitri ini dilakukan selama satu kali dalam satu periodenya, dimana pada saat

pembagian uang hasil simpanan fitri nasabah akan mendapatkan bonus sembako dengan ketentuan nasabah tersebut mencapai saldo ketentuan Rp 2.250.000 selama periode 10 bulan. Mahasiswa ditugaskan membantu membagikan uang hasil simpanan beserta bonus sembako pada saat periode simpanan sebelum bulan Ramadhan dimulai.

6. Pembuatan akun sosial media Instagram KOSPIN BANGKIT dan kontennya

Pembuatan akun social media Instagram dan kontennya dilakukan atas izin dari supervisor yang memberikan mahasiswa tugas untuk membuat akun Instagram dan kontennya yang dimaksudkan untuk mengenalkan KOSPIN BANGKIT kepada masyarakat luas.

7. Pembuatan desain brosur produk

Pembuatan desain brosur produk kospin bangkit desa jatirejo dilakukan sesuai izin dari manager selaku supervisor. Dimana tugas mahasiswa disini yaitu mendesain brosur 8 produk dari KOSPIN BANGKIT yang terdiri dari 1 deskripsi keseluruhan produk simpanan, 6 brosur produk simpanan dan 1 brosur produk pinjaman.

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Seiring dengan berkembangnya suatu perusahaan, permasalahan merupakan salah satu hal yang umum terjadi dalam proses berjalannya suatu lembaga. Permasalahan bukan semata menjadi hal yang selalu dianggap negatif, adanya permasalahan justru dapat menjadi bahan evaluasi bagi lembaga untuk terus berkembang dan memperbaiki hal didalamnya agar lebih baik lagi. Permasalahan dapat terjadi di berbagai aspek yang dijalankan suatu perusahaan, dan tidak dapat dipungkiri lembaga KOSPIN Bangkit Ampelgading sebagai lembaga koperasi kredit yang sudah lama hadir di tengah masyarakat namun eksistensinya masih bisa dikatakan kecil menjadikannya terdampak oleh munculnya permasalahan yang bisa dilihat dari data berikut.

Tabel 3.1 Data Hasil Kuesioner Nasabah KOSPIN Bangkit Ampelgading

Pernyataan	S	C	TS
Pelayanan pada KOSPIN Bangkit Ampelgading sudah baik.	3	2	13
Penanganan komplain KOSPIN Bangkit Ampelgading sudah baik.	3	5	11
Terdapat kepuasan dalam hal pelayanan dan penanganan komplain pada KOSPIN Bangkit Ampelgading	5	4	10

Sumber : Data Kuesioner diolah, 2022

Berdasarkan data survei yang didapatkan penulis terhadap nasabah selama melakukan pengamatan pada saat kegiatan magang di KOSPIN Bangkit Ampelgading tersebut, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa faktor yang

menyebabkan adanya permasalahan kepuasan nasabah pada KOSPIN Bangkit adalah sebagai berikut :

1. Kurang optimalnya kualitas pelayanan pada KOSPIN Bangkit Ampelgading.

Dari pengamatan penulis pada KOSPIN Bangkit Ampelgading bisa dilihat dalam segi pelayanan ada beberapa hal yang masih perlu dioptimalkan baik itu dari segi fasilitas yang ada di kantor maupun dari segi pelayanan yang diberikan dari karyawan dengan tujuan untuk menghadirkan kepuasan dari nasabahnya.

Sebagaimana dalam hal pelayanan terdapat lima indikator yang menunjang pemenuhan kualitas pelayanan yaitu meliputi dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)

Parasuraman (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi dari seorang konsumen yang meliputi sebuah evaluasi mereka terhadap layanan yang mereka terima maupun mereka rasakan dalam waktu tertentu. Untuk melihat kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara membandingkan suatu persepsi dari seorang pelanggan dengan apa yang mereka dapatkan (Manullang, 2008). Dari pendapat tersebut bisa kita ketahui bahwa persepsi kualitas pelayanan dari pelanggan merupakan pendapat yang terbaik serta konkrit yang bisa menjadi tolak ukur bagi perusahaan dalam memperbaiki pelayanannya.

Lembaga KOSPIN Bangkit Ampelgading merupakan lembaga koperasi kredit yang usahanya menyediakan layanan jasa keuangan, sehingga sudah

sepatutnya dalam menjalankan proses bisnisnya memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya.

2. Kurang optimalnya penanganan komplain pada KOSPIN Bangkit Ampelgading

Dalam pengamatan selama magang, penulis menyadari bahwa lembaga KOSPIN Bangkit belum menerapkan penanganan komplain yang optimal. Bisa dilihat dari belum adanya layanan pengaduan dan belum adanya pemberian kompensasi bagi pelanggan yang mengeluh. Kualitas pelayanan dan penanganan komplain merupakan hal yang saling berkaitan, dimana menurut (Sigit & Soliha, 2017) standar dari kualitas usaha yang menyediakan jasa adalah *expected service* (pelayanan yang dirasakan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Hal tersebut berarti ketika suatu pelayanan yang dirasakan oleh seorang pelanggan belum maksimal maka pelanggan akan mengeluh, kemudian apabila pengaduan keluhan tersebut tidak ditangani dengan baik akan mengurangi kepuasan dari pelanggan.

Pemenuhan prosedur penanganan komplain yang dinilai efektif bisa dilakukan dengan indikator *commitment* (komitmen), *fastness* (kecepatan), *visible* (jelas), *fairness* (adil), *simple* (mudah), *accessible* (mudah diakses), *konfidensial*, *record* (catatan), *remedy* (memperbaiki), dan sumber daya.

Penanganan komplain dapat diartikan sebagai strategi yang dilakukan perusahaan dalam menyikapi keluhan mengenai produk maupun jasa yang disampaikan (Herawati & Sulistyowati, 2019). Hal tersebut berarti penanganan

komplain adalah strategi atau cara yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengatasi keluhan dari pelanggan.

Pendapat lain dari Salay (2013) menyatakan bahwa penanganan komplain dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan yang didasari oleh keinginan dari Perusahaan untuk melakukan penanganan atas setiap keluhan yang diterima dari nasabah secara cepat. Penanganan yang cepat dan akurat yang dilakukan perusahaan dapat menghadirkan kepuasan dari nasabah. Oleh karena itu, lembaga KOSPIN Bangkit dalam menyikapi keluhan atas pelayanannya harus dilakukan dengan lebih baik dan lebih optimal guna mendapatkan kepuasan dari nasabahnya.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan merupakan perasaan yang pada saat itu hadir dalam diri seseorang berupa rasa senang dan kelegaan terhadap suatu hal yang baru saja dijumpai. Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan wujud dari perasaan yang dimiliki seorang pelanggan seperti rasa senang maupun kecewa dari hasil perbandingan antara performa suatu produk atau layanan terhadap ekspektasi dari pelanggan. Terdapatnya performa yang baik dari suatu produk maupun jasa dari perusahaan akan menghadirkan kepuasan dalam diri pelanggan.

Tse dan Wilson terdapat dalam (Nasution, 2004) memberikan penjelasan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan yang dimiliki pelanggan serta persepsi atas kinerja suatu produk maupun jasa setelah pemakaian. Sumarwan (2004) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai sebuah konsep perasaan puas atau tidaknya pelanggan yang berkaitan dengan perilaku pasca pembelian dari hasil evaluasi yang mereka lakukan setelah menerima layanan maupun menggunakan produk.

Sebagaimana yang diungkapkan mengenai definisi kepuasan nasabah tersebut, dapat diketahui bahwa nasabah mengalami banyak bentuk tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan setelah merasakan suatu produk maupun jasa dari suatu perusahaan sesuai dengan sejauh mana harapan atas produk maupun jasa yang mereka pakai terpenuhi. Oleh karena itu, menurut Tjiptono (2015)

ada setidaknya empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan Dan Saran

Lembaga usaha yang memiliki orientasi pada seorang konsumen (*customer oriented*) sudah sewajarnya apabila mereka menyediakan kesempatan dan juga memberi akses yang mudah bagi pelanggannya untuk menyampaikan pendapat, saran, dan juga keluhan mereka.

2. Ghost Shopping

Metode pengukuran tingkat kepuasan ini dilakukan dengan mempekerjakan lebih dari satu orang untuk merasakan produk pesaing dan mengamati keunggulan serta kelemahan produk maupun jasa dari pesaing untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang dimiliki.

3. Lost Customer Analysis

Metode ini dilakukan dengan menganalisis pelanggan yang berhenti untuk melakukan pembelian maupun menggunakan produk atau jasa dengan menghubungi atau mencari tahu mantan pelanggan dengan tujuan mengetahui apa yang menyebabkan pelanggan berhenti dan mengetahui kebijakan yang akan diambil untuk kedepannya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Tujuan dilakukannya survei kepuasan pelanggan ini adalah untuk mendapatkan *feedback* (umpan balik) dari pelanggan mengenai persepsi mereka selama penggunaan maupun merasakan produk atau jasa dari perusahaan. Survei ini juga sebagai tanda bahwa perusahaan menaruh

perhatian kepada para pelanggannya. Survei kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan empat cara yaitu :

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pemberian pertanyaan langsung kepada pihak terkait dengan sistem penyebaran pernyataan yang memuat skala seperti contohnya sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup atau netral, setuju, dan sangat setuju.
- b. *Derived satisfaction*, pemberian pertanyaan untuk pelanggan terkait besarnya harapan mereka terhadap beberapa hal menyangkut perusahaan.
- c. *Problem analysis*, menjadikan konsumen sebagai responden dan diminta untuk mengungkapkan permasalahan yang mereka hadapi dari penawaran perusahaan serta meminta konsumen untuk memberikan saran perbaikan perusahaan dimasa mendatang secara tertulis.
- d. *Importance-performance analysis*, dalam prosedur satu ini, pelanggan diminta untuk membuat rangkuman dari berbagai bentuk penawaran perusahaan berdasarkan seberapa penting dan seberapa baik kinerjanya.

Zeithaml et al., (2003) memberikan pernyataan bahwa terdapat setidaknya lima faktor yang dapat menentukan seorang konsumen merasa puas atau tidak, faktor tersebut yaitu sebagai berikut :

- a. *Product and service features* (fitur produk dan jasa), Hal ini berarti bahwa kepuasan konsumen yang dirasakan terhadap produk maupun

jasa dapat dipengaruhi dari evaluasi seorang konsumen terhadap fitur dari produk maupun jasa yang mereka lihat.

- b. *Consumer emotion* (emosi konsumen), tidak hanya fitur atau istilah lain bentuk fisik yang terlihat oleh mata pelanggan, terdapat emosi yang dimiliki seorang konsumen. Emosi dapat mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap produk yang didasari dari ketidakstabilan emosi yang dirasakan pada saat penggunaan produk maupun merasakan suatu jasa.
- c. *Attributes for service success or failure* (atribut untuk keberhasilan atau kegagalan jasa). Atribut dari jasa dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pelanggan. Jika seorang pelanggan terkejut dengan hasil yang mereka dapatkan, mereka akan mencari apa yang menyebabkan hal itu terjadi dan menilai apa yang mempengaruhi kepuasan mereka.
- d. *Perception of equity and fairness* (persepsi terhadap kewajaran dan keadilan). Persepsi kewajaran dan keadilan juga memengaruhi kepuasan konsumen. Pada dasarnya, konsumen secara otomatis akan membandingkan apakah perusahaan memperlakukan mereka secara adil dibandingkan dengan perusahaan lain, apakah perusahaan lain mendapat perlakuan dan pelayanan yang lebih baik atau sebaliknya. Pikiran tentang keadilan adalah pusat dari persepsi konsumen atas kepuasan terhadap produk dan jasa.
- e. *Other consumers, family members and co-workers* (Konsumen lain, keluarga, dan rekan kerja). Orang lain, seperti keluarga, rekan kerja,

bahkan orang yang tidak dikenal dapat mempengaruhi sebuah kepuasan. Karena pada dasarnya pengalaman, perilaku, juga perspektif dari pihak lain tentang barang dan jasa dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Irawan (2008) menyatakan indikator dalam menentukan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Perasaan puas, yang diartikan sebagai suatu ungkapan rasa puas yang pelanggan miliki berdasarkan dari pengalaman yang mereka dapatkan setelah menggunakan maupun merasakan suatu produk atau jasa yang berkualitas.
2. Kesesuaian harapan, diartikan sebagai sejauh mana kesesuaian antara harapan pelanggan mengenai kinerja yang diberikan oleh pemberi jasa dengan apa yang mereka rasakan.
3. Minat berkunjung kembali, dapat diartikan sebagai kesediaan seorang pelanggan untuk menggunakan kembali produk maupun jasa dari perusahaan,
4. Keinginan merekomendasikan, berarti pelanggan merasa produk maupun jasa yang dirasakan baik dan ingin menceritakannya kepada orang lain.

4.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen dalam hal penyampaian pelayanannya. Tjiptono (2007) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai

upaya yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan konsumen lembaga maupun perusahaan jasa. Kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan jika jasa yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan atau melampaui harapan. Jika jasa yang diterima lebih rendah dan tidak sesuai dengan harapan, maka persepsi kualitas pelayanannya akan buruk dan tidak memuaskan.

Penentuan suatu kualitas pada dasarnya bersifat relatif yang bergantung pada persepsi seseorang pada saat menentukan ciri – ciri, keunggulan maupun spesifikasi dari suatu hal. Dalam pengukuran kualitas pelayanan terdapat lima dimensi yang digunakan menurut Parasuraman et al., (1988) yaitu :

1. *Tangible* (bukti langsung)

Menurut Zeithaml (2000) tangible adalah bentuk dari kualitas pelayanan yang mencakup tampilan fisik yang terlihat mata seperti halnya sarana dan prasarana yang disediakan kantor berupa komputer, tempat informasi, ruang tunggu serta berbagai perlengkapan lain. Pandangan lain dari Kotler (2001) mengenai *tangible* yaitu tampilan fisik yang mencakup tampilan fisik dari fasilitas juga tersedianya peralatan pribadi dan adanya media komunikasi yang dapat digunakan dengan baik. Sehingga bisa dikatakan bahwa tangible atau bukti fisik dalam perusahaan meliputi sarana dan prasarana kerja serta fasilitas yang dimiliki suatu perusahaan untuk menunjang kegiatannya. Dalam hal ini dapat berupa ketersediaan kursi tunggu untuk nasabah, nomor antrian untuk nasabah, tersedianya

jaringan internet, dan tersedianya teknologi yang mendukung pekerjaan pegawai.

2. *Reliability* (kehandalan)

Zeithaml (2000) menyatakan bahwa *reliability* diartikan sebagai kemampuan lembaga usaha dalam hal penyediaan pelayanan yang dapat dipercaya, tidak pilih kasih dan cepat. Pendapat lain dari Kotler (2001) mengenai *reliability* adalah suatu kemampuan lembaga usaha dalam melaksanakan serta memberikan jasa yang sudah mereka janjikan dengan tepat dan cepat. Maka dari itu, *reliability* disimpulkan sebagai kemampuan pelayanan yang cepat, tepat dan terpercaya yang sudah seharusnya dimiliki oleh perusahaan pada pemenuhan janji yang tepat waktu serta sebisa mungkin menghindari adanya kesalahan. Misalnya pegawai mampu menyampaikan informasi produk kepada nasabah sesuai dengan apa yang menjadi ketentuan perusahaan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Menurut Tjiptono (2012) *responsiveness* atau daya tanggap diartikan sebagai kesediaan serya kemampuan dari penyedia layanan dalam hal memberikan bantuan kepada pelanggan serta merespon permintaan pelanggan dengan segera. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* bisa diartikan sebagai suatu usaha yang dapat dilakukan oleh sebuah lembaga usaha dalam hal membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat dengan cara memberikan

informasi yang jelas serta dengan segera menyediakan apa yang saat itu pelanggan butuhkan.

4. *Assurance* (jaminan)

Assurance atau jaminan dapat dilihat dari beberapa hal yang dimiliki oleh karyawan meliputi kesopanan juga pengetahuan serta kemampuan yang mereka kuasai sehingga timbul kepercayaan pelanggan dalam proses pelayanan yang diberikan mereka. Sebagaimana Kotler (2001) mendefinisikan *assurance* sebagai sebuah jaminan yang harus dimiliki seorang karyawan dalam memberikan pelayanan meliputi kemampuan mengenai usaha yang dimiliki sehingga terhindar dari keraguan, adanya kesopanan dalam diri karyawan, serta adanya sifat yang dapat dipercaya yang sudah sepatutnya ditanamkan dalam pemberian pelayanan dari karyawan. Dalam hal ini setiap pelayanan yang diberikan memerlukan sebuah kepastian, bentuk kepastian tersebut ditentukan dari jaminan yang diberikan dari pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan proses yang sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan tanpa keraguan sehingga pelanggan yang menerima pelayanan merasa puas dan merasa yakin (Parasuraman, 2001:69). Contoh penerapan jaminan yaitu saat karyawan melayani pelanggan harus dengan sikap yang sopan dan santun, memiliki pengetahuan mengenai lembaga sehingga karyawan memiliki keterampilan dalam menyelesaikan dan menanggapi pertanyaan maupun pernyataan dari nasabah.

5. *Empathy* (empati)

Empati didefinisikan sebagai hubungan perusahaan dan pelanggan yang dilakukan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi sebagai upaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara spesifik (Lupiyoadi, 2001). Bentuk dari empati yang dapat dilakukan oleh setiap karyawan yaitu dengan mudah dihubungi oleh nasabah, dan disiplin dengan jam operasional untuk melayani nasabah.

Dalam pandangan islam memberikan pelayanan sudah semestinya berdasarkan dengan nilai – nilai syariah bukan berharap mendapatkan kepuasan semata. Hal tersebut diwujudkan untuk memenuhi nilai ketakwaan dan konsistensi beriman dalam menjalankan syariat islam (Tho'in, 2011). Pada dasarnya pengertian mengenai kualitas pelayanan tidak dijelaskan langsung dan spesifik dalam Al-Qur'an, namun islam mengajarkan umatnya untuk senantiasa berbuat baik. Sebagaimana dijelaskan dalam Al – Qur'an surah Al – Isra' ayat 7 :

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (kami bangkitkan musuhmu) untuk menyuramkan wajahmu lalu masuk ke dalam masjid (masjidil aqsa), sebagaimana ketika mereka pertama kali memasukinya dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai” (QS.Al-Isra' 17:7).

Berdasarkan arti dari ayat diatas, dapat dijelaskan bahwa semua perbuatan yang kita lakukan akan kembali kepada diri kita sendiri. Bukan

berarti dalam berbuat baik kita mengharapkan imbalan, namun dalam berbuat baik kita harus ikhlas tanpa mengharap imbalan dari orang lain, karena sejatinya kebaikan itu akan kembali kepada diri kita melalui Allah SWT. Sebaliknya jika kita berbuat jahat maka kejahatan itu juga akan kembali kepada diri kita. Dalam halnya usaha, kita menjadi tahu bahwa islam mengajarkan bahwa perusahaan dalam menjalankan usahanya untuk memberikan hal yang baik berupa kualitas baik dari suatu produk maupun pelayanan, dengan kata lain jangan memberikan kualitas yang buruk kepada orang lain. Karena pada dasarnya pemberian pelayanan yang baik atau berkualitas kepada pelanggan akan memberikan keuntungan kepada perusahaan, seperti halnya dalam meraih kepuasan.

4.3. Penanganan Komplain

Komplain dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai keluhan, dan keluhan sendiri secara sederhana diartikan sebagai bentuk ketidakpuasan. Tjiptono (2005) menjelaskan keluhan sebagai suatu ungkapan dari seseorang mengenai ketidakpuasan maupun kekecewaan terhadap apa yang sudah atau sedang dirasakannya. Sedangkan menurut Bell dan Luddington (2016) komplain atau bisa disebut sebagai keluhan merupakan *feedback* (umpan balik) yang disampaikan dari pelanggan dan ditujukan kepada perusahaan dengan cara ditulis maupun diucapkan secara langsung kepada pihak terkait. Wirakanda (2020) juga berpendapat bahwa komplain merupakan informasi dari pihak kedua (pelanggan) mengenai rasa ketidaksesuaian dalam menerima produk atau jasa, yang secara langsung

mendefinisikan bahwa komplain nasabah merupakan rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap standar pelayanan, tindakan atau perbuatan dari lembaga yang berpengaruh secara langsung terhadap pelanggan

Keluhan pelanggan sering diartikan sebagai ekspresi negatif yang diakibatkan dari ketidaksesuaian antara kenyataan dan harapan dari pelanggan, yang pada dasarnya perilaku keluhan itu mencakup seluruh tindakan pelanggan ketika mereka merasa tidak puas dengan pembelian maupun layanan (Supriaddin et al., 2015). Keluhan dari pelanggan tidak selamanya bersifat buruk, namun bisa juga memberikan keuntungan besar (Indriyani et al., 2016). Keuntungan yang didapat dari keluhan yaitu sebagai berikut :

1. Keluhan akan memperlihatkan kekurangan dari suatu produk maupun jasa yang perlu diperbaiki
2. Keluhan dapat menjadi sebuah kesempatan kedua bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan serta dapat semaksimal mungkin memberikan kepuasan kepada pelanggan yang kecewa sebelumnya
3. Keluhan merupakan peluang bagi perusahaan untuk memperkuat kesetiaan dari pelanggan.

Sesuai dengan pernyataan (Ningsih & Artanti, 2010) yang menyatakan bahwa penanganan komplain merupakan tindakan yang secara efektif dapat memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi puas. Hal itu berarti dalam menghadapi komplain dari pelanggan atau nasabah, perusahaan harus melakukan penanganan komplain yang baik. Penanganan komplain dapat diartikan sebagai kemampuan yang didasari oleh

keinginan suatu perusahaan untuk melakukan penanganan secara cepat atas setiap keluhan yang diterima dari nasabah (Salay, 2013).

Menurut Ikhrum (2017) penanganan komplain nasabah perbankan dapat diimplementasikan dengan manajemen penanganan komplain yang efektif Tjiptono (2000) menjelaskan manajemen penanganan komplain sebagai strategi yang menjadi pengendali atas sikap serta kepuasan dari pelanggan sehingga manajemen dari perusahaan dapat menentukan langkah yang lebih baik dan cepat dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan. Hal tersebut berarti dalam menangani komplain dibutuhkan manajemen penanganan komplain sebagai strategi yang mampu dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk mengendalikan sikap dan kepuasan pelanggan atas keluhan yang mereka ajukan.

Wahyono (2010) mengungkapkan manajemen penanganan komplain yang efektif untuk lembaga keuangan dapat dilakukan dengan beberapa indikator menurut Tjiptono (2016) sebagai berikut :

1. *Comitmen* (komitmen)

Maksud dari dimensi komitmen adalah setiap perusahaan dalam menangani keluhan dari pelanggan mengharuskan semua karyawan termasuk pihak manajemennya untuk memiliki komitmen dalam mendengarkan dan menyelesaikan masalah keluhan dari pelanggan.

2. *Fairness* (adil)

Dapat diartikan sebagai prosedur penanganan komplain yang dilakukan oleh perusahaan secara adil dan tidak membeda bedakan pelanggan.

3. *Visible* (jelas)

Dimensi *visible* dimaksudkan perusahaan dalam penanganan komplain harus memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana cara penyampaian komplain yang ditujukan untuk perusahaan dari nasabah.

4. *Fast* (cepat)

Dimensi *fast* atau cepat pada penanganan komplain dimaksud dengan proses penanganan komplain yang dilakukan perusahaan sudah seharusnya dilakukan dengan cepat dan ditangani dengan rentan waktu yang tidak berjarak lama dari waktu keluhan diajukan.

5. *Simple* (sederhana)

Dalam proses penanganan komplain sudah semestinya menerapkan prosedur yang sederhana dan mudah dipahami oleh nasabah.

6. *Accessible* (mudah diakses)

Dimensi *accessible* ini dapat diartikan sebagai prosedur untuk perusahaan dalam menangani komplain yaitu dengan memberikan akses yang mudah dan bebas biaya kepada pelanggan untuk menyampaikan komplainnya.

7. *Konfidensial*

Dalam proses penanganan komplain perusahaan sudah semestinya memiliki tanggung jawab dalam menjaga dan menghargai privasi dari pelanggannya.

8. *Record* (catatan)

Dimensi ini memiliki arti bahwa setiap komplain yang diterima sudah seharusnya direkap dan didata sebagai upaya mempermudah proses pemberian solusi atas penyelesaian dari keluhan tersebut.

9. *Remidy* (memperbaiki)

Pada dimensi ini dimaksudkan dalam setiap penanganan komplain perusahaan harus menyiapkan solusi atas pemecahan dan penyelesaian yang tepat berupa permohonan maaf yang tulus, hadiah yang layak dan tidak merendahkan pelanggan, ganti rugi yang sebanding, maupun refund atau pengembalian yang jumlahnya tidak dikurangi apapun.

10. Sumberdaya

Perusahaan menyediakan sumber daya serta fasilitas yang bisa memadai penanganan komplain.

Dalam perspektif islam tidak ada penjelasan yang rinci mengenai penanganan komplain pelanggan, namun islam mengajarkan umatnya untuk menjaga kerukunan antar sesama dan sebisa mungkin menjaga hubungan yang baik dengan orang lain. Begitupula dalam hal usaha, sebagai penyedia jasa atau lembaga perusahaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan, maka harus senantiasa berkata baik dan ikhlas meminta maaf demi menjaga kerukunan dan keharmonisan dengan pelanggan atau nasabahnya. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah ayat 263 :

“Perkataan yang baik dan pemberian maaf lebih baik daripada sedekah yang diiringi Tindakan yang menyakiti. Allah Maha Kaya, Maha Penyantun.”
(QS.Al-Baqarah 2:263)

Berdasarkan arti dari ayat tersebut, dapat kita pahami bahwa sebagai seorang manusia yang hidup berdampingan sudah seharusnya selalu memberikan perkataan yang bai dan selalu memohon maaf apabila salah maupun tidak bersalah yang artinya harus selalu rendah hati juga ketika kita dalam keadaan kaya maupun hanya berkecukupan hendaklah untuk selalu berbagi dan tidak menyakiti orang lain baik secara perbuatan maupun hanya secara lisan. Begitupula halnya dalam menjalankan usaha, apalagi dalam bidang layanan jasa keuangan yang selalu berhubungan dengan pelanggan. Pasti ada kalanya perusahaan tidak luput dari kritik juga saran dari pelanggan atau nasabah. Sehingga dalam pandangan islam, penanganan komplain yang harus dilakukan perusahaan harus secara baik – baik dalam tindakan maupun perkataan untuk menjaga hubungan antara perusahaan dengan pelanggan atau nasabah.

BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada hakikatnya diartikan sebagai teknik atau cara dalam mencari, mendapatkan, dan mengukur data untuk tujuan penelitian, dalam pengumpulan data ini dibutuhkan suatu data yang akurat untuk menunjang penelitian (Rina Hayati, 2021). Dalam penulisan Skripsi ini, penulis menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai berikut :

1. Metode Observasi,

Menurut Zainal Arifin (2012) observasi merupakan kegiatan ketika seorang peneliti memiliki peran dalam lingkungan orang yang diamati dengan kata lain terlibat dalam kegiatannya. Hasil observasi tersebut berupa objek, ruang, waktu, kegiatan, pelaku, perasaan, dan kejadian maupun peristiwa. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek maupun perilaku seseorang, disini penulis sebagai "*observer participatory*" yang ikut melakukan interaksi kegiatan dan ikut bergabung bersama orang – orang di lembaga KOSPIN Bangkit desa Jatirejo, Kecamatan Ampelgading, Kabupaten Pematang Jaya.

Adapun data yang diperoleh penulis dalam observasi yaitu :

- (1) Situasi dan kondisi dari lingkungan KOSPIN Bangkit
- (2) Sarana dan prasarana yang tersedia di KOSPIN Bangkit
- (3) Aktivitas pemasaran dan pelayanan nasabah pada KOSPIN Bangkit
- (4) Perilaku nasabah / konsumen dari KOSPIN Bangkit

2. Metode Wawancara

Moleong (2012) menyatakan bahwa wawancara merupakan suatu percakapan yang dilakukan oleh dua orang dengan maksud serta tujuan yang sebelumnya sudah ditentukan oleh salah satu pihak. Wawancara biasanya dilakukan oleh dua pihak dengan kriteria orang pertama berperan sebagai pewawancara (*interviewer*) yang memiliki tugas memberikan pertanyaan dan orang kedua berperan sebagai pihak yang diwawancarai / narasumber (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Selain pendapat tersebut, wawancara diartikan juga sebagai sebuah teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data dengan tujuan untuk menemukan titik permasalahan yang perlu diteliti lebih jauh, dengan kata lain teknik wawancara ini dapat dilakukan apabila peneliti ingin lebih dalam lagi mencari informasi mengenai permasalahan dari pihak yang berhubungan dengan permasalahan tersebut (Sugiyono, 2016).

Dari pengertian diatas, bisa kita simpulkan bahwa wawancara adalah sebuah metode yang dilakukan pada pengumpulan data penelitian kualitatif yang dilakukan seorang peneliti untuk menemukan data penunjang jawaban atas permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada narasumber (*interviewee*) yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti. Dalam menunjang penulisan skripsi ini, penulis menggunakan metode wawancara tidak terstandar atau disebut juga sebagai wawancara tidak terstruktur (*unstructured interview*) yang diartikan sebagai wawancara menggunakan tujuan penelitian sebagai pedoman dan wawancara yang dilakukan secara informal menggunakan pertanyaan spontan dari pihak pewawancara serta dalam suasana wajar sehingga pihak

narasumber tidak merasa diwawancarai. Jadi penulis melakukan wawancara dengan masyarakat sekitar dan nasabah dari KOSPIN Bangkit secara spontan selama kegiatan magang perusahaan, dengan tujuan mengetahui persepsi dan pandangan mereka terhadap KOSPIN Bangkit.

3. Metode Dokumentasi

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode dokumentasi merupakan salah satu metode penelitian yang memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi pendukung yang dapat membuktikan kebenaran atas argumen dari sebuah penelitian. Pada prosesnya, data yang diperoleh berupa sejumlah foto yang dilakukan selama observasi, file ataupun dokumen dari instansi yang bersangkutan serta hasil dari penelitian terdahulu sebagai penunjang pengumpulan data. Dokumentasi dalam penulisan skripsi yang didapatkan oleh penulis selama kegiatan magang yaitu berupa struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan, data karyawan, bentuk surat perjanjian, dan sebagainya.

5.2. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah analisis menggunakan studi komparatif. Menurut penuturan Basuki (2019) studi komparatif dapat dijelaskan sebagai salah satu jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mencari tahu jawaban yang mendasar mengenai sebab dan akibat yang dilakukan dengan menganalisis faktor penyebab terjadinya suatu fenomena. Studi komparatif merupakan penelitian yang menggunakan teknik perbandingan, analisis studi komparatif ini dilakukan dengan tujuan untuk membandingkan dua atau lebih fakta yang ditemukan dengan teori yang ada. Dalam penulisan skripsi ini, studi komparatif yang dilakukan penulis yaitu

membandingkan fenomena yang berada pada tempat magang dengan teori manajemen yang ada sehingga dapat ditemukan solusi yang tepat dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan perusahaan maupun lembaga tempat magang.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1. Analisis Permasalahan

Kepuasan nasabah merupakan salah satu tolak ukur yang harus dicapai oleh suatu perusahaan jasa keuangan yang orientasinya kepada pelanggan untuk terus bertahan ditengah persaingan lembaga keuangan yang ada. Salah satunya lembaga KOSPIN Bangkit Ampelgading yang merupakan salah satu lembaga keuangan dan berorientasi pada nasabah, dalam perkembangannya tentu terdapat beberapa permasalahan yang terjadi. Selama proses magang penulis menemukan beberapa permasalahan penting yang ada diantaranya yaitu.

Tabel 6.1. Permasalahan dan Kenyataan

NO	PERMASALAHAN	KENYATAAN	
1	Kurang Optimalnya Kualitas Pelayanan pada KOSPIN Bangkit Ampelgading	<i>Tangible</i> (bukti fisik)	Fasilitas penunjang bagi nasabah seperti nomor antrean belum tersedia, penyimpanan arsip berkas yang belum memadai, jaringan internet yang seringkali terkendala dan menghambat pekerjaan.
		<i>Reliability</i> (kehandalan)	Dalam proses pelayanan kredit dan tabungan terhadap nasabah kebanyakan karyawan yang bertugas masih ragu – ragu dalam menjelaskan informasi kepada nasabah.

		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Customer service pada proses pelayanannya kepada nasabah saat penarikan maupun pengecekan tabungan membutuhkan waktu yang kurang cepat.
		<i>Assurance</i> (jaminan)	Pada proses pelayanannya, karyawan beberapa kali menggunakan Bahasa yang tidak formal dan menunjukkan sikap kurang sopan terhadap nasabah.
		<i>Empathy</i> (empati)	Karyawan belum memberikan perhatian secara individual kepada nasabah dan cenderung masih mementingkan kepentingan pribadi.
2	Kurang Optimalnya Penanganan Komplain pada KOSPIN Bangkit Ampelgading	<i>Commitmen</i> (komitmen)	Penanganan komplain hanya dilakukan oleh karyawan unit marketing tanpa campur tangan manajer.
		<i>Fastness</i> (kecepatan)	Karyawan dalam menangani komplain selalu mengulur waktu tanpa memberikan kepastian jangka waktu penyelesaian komplain.
		<i>Fairness</i> (keadilan)	Karyawan dalam penanganan komplain lebih sering memprioritaskan nasabah lama dan seringkali menunda pemberian solusi terhadap nasabah baru.

		<i>Visible</i> (kejelasan)	Lembaga KOSPIN Bangkit belum menyediakan informasi mengenai prosedur pengaduan dan penanganan komplain kepada nasabah.
		<i>Simple</i> (mudah)	Lembaga belum menerapkan prosedur penanganan komplain yang sistematis sehingga nasabah hanya melakukan pengaduan secara spontan.
		<i>Accessible</i> (mudah diakses)	Belum adanya media pengaduan yang bisa diakses nasabah yang jaraknya jauh dari kantor.
		Konfidensial	Belum menjamin keamanan data nasabah karena pencatatan masih dilakukan secara manual.
		<i>Record (data)</i>	Pada proses penanganan komplain nasabah, karyawan tidak mencatat setiap keluhan.
		<i>Remedy</i> (memperbaiki)	Lembaga tidak menyediakan ganti rugi, maupun refund dana, dan lebih sering hanya menyampaikan permohonan maaf sebagai penyelesaian.
		Sumber daya	Keterbatasan karyawan dan fasilitas modern (komputer dan sistem)

6.2. Pembahasan

6.2.1. Kualitas Pelayanan

Dalam keberlangsungan lembaga yang bergerak di bidang layanan jasa keuangan seperti halnya koperasi kredit yang menjalankan usaha simpan pinjam, memiliki kepuasan nasabah sebagai tolak ukur dalam mempertahankan daya saingnya. Salah satu hal yang bisa meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan memperbaiki pelayanannya (Misbach et al., 2013).

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang diawali dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 2006). Hal tersebut berarti dalam kualitas pelayanan, persepsi dari pelanggan merupakan ukuran yang pasti dan terpercaya dalam menentukan pelayanan yang baik di mata pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan yang menyediakan pelayanan kepada pelanggannya seperti lembaga koperasi simpan pinjam dan membutuhkan interaksi langsung antara nasabah dan karyawan harus mengedepankan perilaku dan keahlian yang baik.

Sebagaimana Lovelock & Wirtz (2011) menyatakan dalam memberikan kualitas pelayanan karyawan berinteraksi langsung dengan pelanggan, interaksi tersebut memiliki wujud dari perilaku yang meliputi sifat serta keahlian karyawan dalam menyampaikan informasi yang menjadi hal penting dalam melayani pelanggan. Pemenuhan kualitas pelayanan yang baik sudah seharusnya dilakukan oleh perusahaan yang orientasinya terhadap pelanggan, seperti halnya KOSPIN Bangkit sebagai lembaga koperasi simpan pinjam yang sudah semestinya menerapkan pelayanan yang baik dalam hal

tangible (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) guna mendapatkan kepuasan dari nasabahnya.

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kotler (2001) menyatakan bahwa *tangible* merupakan sesuatu yang merujuk pada tampilan fisik dari fasilitas, peralatan personal serta media komunikasi yang digunakan. Sehingga bisa dikatakan bahwa *tangible* merupakan keadaan lingkungan, penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik dari perusahaan.

Dalam hal ini implementasi bukti fisik pada KOSPIN Bangkit Ampelgading masih kurang optimal dilihat dari belum tersedianya fasilitas penunjang nasabah seperti nomor antrean, lemari penyimpanan arsip berkas yang sudah penuh, dan jaringan internet yang sering terkendala menghambat pekerjaan karyawan. Hal tersebut dibuktikan dari pernyataan berikut.

“Awal masuk kantor saya bingung ada loket untuk pelayanan simpanan maaupun kredit dan loket untuk pembayaran listrik tapi nggak disediakan nomor antrean juga ruang tunggu yang tidak dipisah.”(pak Joyo nasabah KOSPIN Bangkit).

“pelayanan kita sebisa mungkin berusaha untuk lebih baik, namun ada satu hal yaitu lemari arsip memang sudah penuh dan berkas data nasabah semakin banyak juga tidak teratur sehingga menghambat pelayanan apabila membutuhkan berkas di lemari arsip tersebut.” (bu Ade selaku staff customer service).

Hamzah (2021) dalam penelitiannya menyatakan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan tangible atau bukti fisik pada perusahaan adalah dengan meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, sehingga KOSPIN Bangkit Ampelgading dapat menerapkan upaya tersebut untuk meningkatkan dimensi tangible nya yaitu dengan perbaikan jaringan wifi, penambahan rak untuk arsip berkas, pengadaan ruangan baru bagi karyawan, serta pengadaan nomor antrean yang menunjang nasabahnya agar terlihat kondusif.

2. *Reliability* (Keandalan)

Menurut Kotler (2001) *reliability* didefinisikan sebagai kemampuan dalam melaksanakan atau memberikan jasa yang sudah dijanjikan dengan tepat dan cepat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa *reliability* merupakan kemampuan yang dimiliki perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat dan terpercaya dengan waktu yang cepat. Pada prakteknya karyawan masih ragu dalam memberikan pelayanannya dilihat dari pernyataan ibu Asih (nasabah KOSPIN Bangkit) berikut.

“Setiap saya tanya ketentuan produk simpanan ataupun tanya bunga kredit jawabnya kurang yakin, jadi saya juga bingung kalau mau ikut ambil produknya.”

Oleh karena itu, KOSPIN Bangkit Ampelgading masih kurang optimal dalam kehandalan karyawan dilihat dari proses pemberian pelayanan kredit maupun tabungan dari karyawan terhadap nasabah yang masih ragu ketika memberikan penjelasan mengenai sistem kredit seperti

bunga setiap produk kredit juga ketentuan serta syarat – syarat setiap pengambilan produknya.

Mulyapradana et al. (2020) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kehandalan karyawan, upaya yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan adalah dengan memberikan pelatihan khusus terkait produk perusahaan kepada karyawan. Oleh karena itu, dari pemaparan tersebut bisa kita ketahui Upaya yang bisa KOSPIN Bangkit Ampelgading ambil untuk meningkatkan dimensi kehandalan karyawan yaitu dengan memberikan pembekalan khusus bagi karyawannya terkait informasi produk dari lembaga.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Menurut Tjiptono (2012) *responsiveness* atau daya tanggap diartikan sebagai kesediaan serta kemampuan dari penyedia layanan dalam hal memberikan bantuan kepada pelanggan serta merespon permintaan pelanggan dengan segera.

Sebagai contoh pada proses pelayanannya kepada nasabah saat pengecekan data tabungan maupun penarikan tabungan, *customer service* KOSPIN Bangkit Ampelgading membutuhkan waktu yang kurang cepat sehingga nasabah menunggu cukup lama. Hal tersebut juga dikarenakan hanya terdapat satu karyawan yang melayani nasabah pengambilan tunai, tabungan, juga kredit. Kenyataan tersebut didukung beberapa pernyataan berikut.

“Sebenarnya tidak terlalu lama, tapi dibandingkan pelayanan karyawan yang lama, yang baru ini sedikit menyita waktu mba. Kalau saya

lihat ya masih kebingungan terus belum cekatan juga.” (wawancara pak Gandi selaku nasabah KOSPIN Bangkit)

“Memang dalam pelayanan ini untuk karyawan baru masih belum saya ikutkan pelatihan dan untuk training karyawan baru masih di handle karyawan disini. Lebih kendala waktu kan kita butuh karyawan untuk segera menghandle jadi pelatihannya sebentar walaupun belum maksimal dan saya menyadari jangka pelatihan itu masih kurang mendukung kesigapan karyawan.” (wawancara bapak Untoro selaku manajer)

Samsir (2020) menyatakan upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan daya tanggap karyawan adalah dengan menambah karyawan dan melakukan pembagian jobdesk yang lebih baik kemudian mengadakan pelatihan dan memberi reward untuk memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaan lebih baik lagi. Oleh karena itu peningkatan daya tanggap karyawan KOSPIN Bangkit Ampelgading dapat dilakukan dengan penambahan karyawan dan melakukan pelatihan dengan waktu yang sedikit lebih lama sebelum karyawan mulai bekerja di lapangan agar mereka bisa melakukan jobdesk dengan lebih baik.

4. Assurance (Jaminan)

Menurut Kotler (2001) assurance merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan, terbebas dari bahaya serta tidak adanya keraguan. Dalam hal ini setiap pelayanan yang diberikan memerlukan sebuah kepastian, bentuk kepastian tersebut ditentukan dari jaminan yang diberikan dari pegawai yang memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan proses yang sesuai

dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan tanpa keraguan sehingga pelanggan yang menerima pelayanan merasa puas dan merasa yakin (Parasuraman, 2001:69).

“Karyawan saya memang dalam pelayanannya sebisa mungkin membangun hubungan seperti dengan teman dan keluarga tapi ya terkadang namanya berhubungan dengan nasabah yang ada di pasar itu bahasanya nggak mungkin pakai bahasa Indonesia karena kebanyakan nasabah itu rumahtangga yang kurang memahami bahasa Indonesia jadi saya biarkan menggunakan bahasa Jawa yang bisa dipahami nasabah tapi tetap sopan,” (wawancara bapak Untoro selaku manajer).

Pernyataan tersebut bisa dipahami dan tidak masalah, namun pada prakteknya berdasarkan pengamatan penulis, beberapa karyawan KOSPIN Bangkit Ampelgading yang masih muda menggunakan bahasa Jawa yang kurang sopan kepada nasabah ketika mendapati pernyataan maupun pertanyaan. Hal tersebut tentu tidak bisa dibenarkan dan kedepannya bisa diperbaiki karena terkesan tidak menjaga nama baik lembaga di mata nasabah.

Tandhia (2016) dalam penelitiannya menyatakan upaya yang bisa dilakukan pihak perusahaan dalam meningkatkan jaminan adalah dengan melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen secara rutin. Sehingga dapat diterapkan perbaikan jaminan dari karyawan pada KOSPIN Bangkit Ampelgading yaitu manajer bisa memberikan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

Evaluasi tersebut dapat berupa pembahasan agenda yang dilakukan karyawan setiap hari atau bisa selama sepekan kemudian dilihat apabila ada kesulitan atau kekurangan agar segera bisa diberi solusi bagaimana standar kerja yang bisa diperbaiki untuk menghasilkan pelayanan yang baik dan terpercaya untuk nasabah.

5. *Empathy* (Empati)

Empati didefinisikan sebagai hubungan perusahaan dan pelanggan yang dilakukan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi sebagai upaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara spesifik (Lupiyoadi, 2001). Bentuk dari empati yang dapat dilakukan oleh setiap karyawan yaitu dengan mudah dihubungi oleh nasabah, bersikap sopan dan santun terhadap nasabah dan disiplin dengan jam operasional untuk melayani nasabah.

KOSPIN Bangkit Ampelgading berdasarkan pengamatan penulis masih kurang dalam hal empati dimana pada proses pelayanan terhadap pelanggan atau nasabah karyawan terlihat belum memberikan perhatian khusus kepada nasabah dan terlihat sering mendahulukan kepentingan pribadi, hal tersebut dapat dilihat dari pernyataan berikut.

“Biasanya tidak setiap hari karyawan datang menjemput tabungan. Kalaupun tidak datang mereka tidak ada mengabari, jadi saya tetap menunggu,” (wawancara bu Siti selaku nasabah KOSPIN Bangkit).

“Misalnya hari ini nasabah saya lewatin atau saya nggak Tarik tabungannya karena ada acara pada hari itu,” (wawancara bu Rochamah selaku staf unit marketing).

Ali & Raza (2017) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa upaya yang bisa dilakukan perusahaan untuk meningkatkan dimensi empati yaitu perusahaan harus mulai berfokus pada hubungan interpersonal antara karyawan dengan pelanggan dengan melakukan pelatihan bagi karyawan mengenai pentingnya menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Penerapan upaya optimalisasi empati pada KOSPIN Bangkit Ampelgading dapat berupa pengadaaan rapat yang membahas mengenai ketentuan perilaku baik yang dapat diterapkan karyawan dalam melayani nasabah juga menumbuhkan rasa tanggung jawab untuk menyisihkan kepentingan pribadi pada saat sedang jam operasional melayani nasabah.

6.2.2. Penanganan Komplain

Kondisi pelayanan yang belum optimal menyebabkan beberapa keluhan tidak bisa dihindari. Apabila keluhan tidak ditangani dengan baik maka perusahaan akan mendapat hal yang negative, sebaliknya apabila penanganan keluhan dilakukan dengan baik maka akan menghadirkan kepuasan dari pelanggannya. Menurut Santoso (2021) komplain tidak hanya dipandang sebagai suatu ancaman, namun bisa dijadikan sebagai kesempatan yang dimiliki perusahaan untuk memperbaiki pelayanannya. Ketika pelayanannya menjadi baik hal tersebut dapat mendorong adanya kepuasan konsumen.

Dalam hal tersebut, penanganan komplain dijadikan sebagai strategi yang bisa dilakukan perusahaan untuk mengatasi keluhan dari pelanggan secara tepat dan cepat (Salay, 2013).

Penanganan komplain yang dilakukan secara benar mampu menghadirkan rasa puas dalam diri pelanggan. Sehingga kedepannya pelanggan bisa kembali mempercayai perusahaan dan tidak beralih ke lembaga lain. Untuk itu, dalam menangani keluhan nasabah dengan tujuan menghadirkan kepuasan nasabah diperlukan penanganan komplain yang tepat dengan menerapkan strategi manajemen penanganan komplain yang tepat menurut Tjiptono (2000) meliputi *commitment* (komitmen), *visible* (jelas), *fairness* (adil), *responsiveness* (kecepatan), *simple* (mudah), *accessible* (mudah diakses), *konfidensial*, *record* (catatan), *remedy* (memperbaiki), dan sumber daya yang lebih baik dan lebih optimal.

1. *Comitmen* (komitmen)

Pada hakikatnya dalam menangani keluhan dari pelanggan, suatu perusahaan mengharuskan semua karyawan termasuk pihak manajemennya untuk senantiasa memiliki komitmen dalam mendengarkan dan menyelesaikan masalah keluhan dari pelanggan.

“Biasanya setelah menyampaikan komplain direspon sama karyawan di lapangan saja (unit marketing) nggak sampai ke pihak manajer.”

Dari wawancara tersebut *dilihat* KOSPIN Bangkit dalam dimensi komitmen belum diterapkan dimana penanganan keluhan hanya dilakukan oleh karyawan yang berada di unit marketing dimana mereka berhadapan langsung dengan pelanggan tanpa adanya komitmen dari manajer untuk andil dalam menangani keluhan. Sehingga dalam prosesnya penyelesaian

komplain dirasa belum sepenuhnya baik karena tidak ada campur tangan pihak manajer dan seringkali penyelesaian dilakukan secara spontan oleh karyawan.

Subekti (2013) menyatakan komitmen pada penanganan komplain dapat dilakukan dengan pembekalan terhadap karyawan mengenai sikap tanggung jawab dalam mendengarkan keluhan pelanggan, menerima keluhan dengan sopan, dan menanggapi keluhan dengan ramah kemudian melaporkan kepada manajemen atas. Dari pendapat tersebut, solusi perbaikan dimensi komitmen pada KOSPIN Bangkit ampelgading adalah dengan melakukan pembekalan rutin dengan tujuan sebagai pengingat untuk karyawan mengenai tanggung jawab yang harus dilakukan ketika menjumpai keluhan atau komplain dari nasabah, seperti bagaimana menunjukkan sikap kepada nasabah yang komplain, kemudian membuat peraturan untuk segera melapor kepada manajer selaku penanggung jawab di kantor pusat.

2. *Visible* (jelas)

Dimensi *visible* dimaksudkan perusahaan dalam penanganan komplain harus memberikan informasi yang jelas mengenai bagaimana cara penyampaian komplain yang ditujukan untuk perusahaan dari nasabah. Dilihat dari lembaga belum ada penerapan dimensi *visible* karena tidak ada informasi prosedur pengaduan berdasar pernyataan ibu Aini (Nasabah KOSPIN Bangkit) berikut.

“Saya sendiri belum pernah diberi informasi bagaimana proses pengaduan, biasanya langsung menyampaikan ke kantor saja.”

Terdapat pernyataan lain juga dari pak Rasmad (nasabah KOSPIN Bangkit) sebagai berikut.

“Kalau soal informasi pengaduan itu belum pernah dengar, karyawan tidak ada yang memberi tahu soal itu. Jadi misalnya ada komplain tinggal ngomong langsung.”

Dari wawancara tersebut dapat diartikan bahwa pada KOSPIN Bangkit belum ada pemberian informasi yang jelas mengenai tata cara penyampaian keluhan yang sistematis dan jelas kepada nasabah.

Ramadhan & Priyadi (2020) dalam penelitiannya menyatakan bahwa penanganan komplain dalam dimensi *visible* memiliki artian bahwa perusahaan sepatutnya menyediakan informasi layanan pengaduan bagi pelanggan untuk menunjang kejelasan prosedur pengaduan dan penanganan komplain. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat kita ketahui upaya yang bisa dilakukan KOSPIN Bangkit dalam meningkatkan dimensi *visible* adalah dengan membuat rencana prosedur penanganan komplain yang sistematis yang kemudian prosedur tersebut diinformasikan kepada nasabah melalui media informasi dengan Bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah juga masyarakat.

3. *Fastness (cepat)*

Dimensi fast atau cepat pada penanganan komplain dimaksud dengan proses penanganan komplain yang dilakukan perusahaan sudah seharusnya dilakukan dengan cepat dan ditangani dengan rentan waktu

yang tidak berjarak lama dari waktu keluhan diajukan. Pada prakteknya lembaga seringkali menunda dan menyebabkan nasabah menunggu tanpa kepastian waktu penanganan dibuktikan dengan pernyataan Anna (karyawan KOSPIN Bangkit) berikut.

“Pada dasarnya semua nasabah boleh menyampaikan komplain, tetapi karena keterbatasan karyawan jadi banyak yang harus diselesaikan sehingga seringkali melewatkan nasabah atau proses perbaikan dari komplainnya sering ketunda dan butuh waktu yang sedikit lebih lama.”

Dari wawancara tersebut dilihat bahwa KOSPIN Bangkit dalam dimensi fastness sudah diterapkan namun belum optimal dimana pada saat penanganan komplain, beberapa keluhan belum ditangani dengan cepat. sebagai contoh penanganan pada keluhan mengenai pencairan dana kredit maupun pencairan dana simpanan musiman yang terlambat.

Pratiwi (2019) menyatakan dalam dimensi kecepatan, perusahaan dapat memberikan jangka waktu yang jelas mengenai kapan penyelesaian masalah dilakukan. Dari pernyataan tersebut dapat diambil upaya yang dapat dilakukan KOSPIN Bangkit dalam memperbaiki dimensi kecepatan adalah dengan selalu berupaya menentukan waktu yang jelas kepada nasabah mengenai penyelesaian komplain, sehingga nasabah tidak menunggu lama maupun terus menerus bertanya kapan mereka mendapat kepastian akan komplain yang mereka ajukan.

4. *Fairness* (keadilan)

Dapat diartikan sebagai prosedur penanganan komplain yang dilakukan oleh perusahaan secara adil dan tidak membeda bedakan

pelanggan. Jika dilihat dari proses penanganan yang ada dilembaga menurut penulis pada saat pengamatan beberapa karyawan lebih memihak nasabah lama apalagi pada proses produk kredit. Hal tersebut dilihat dari pernyataan bu Siti (nasabah KOSPIN Bangkit) berikut.

“Saya sempat menyatakan komplain mengenai kredit yang belum juga cair, setelah beberapa hari saya datang ke kantor lagi. Tapi karyawan lebih dulu merespon nasabah lama dibanding saya yang masih baru.

Berdasarkan wawancara tersebut, proses penanganan komplain dengan dimensi fairness pada KOSPIN Bangkit belum diterapkan secara optimal, dilihat perusahaan dalam melayani komplain nasabah lebih sering mengutamakan nasabah prioritas yang sudah lama menjadi anggota dan beberapa kali menunda pemberian solusi terhadap nasabah yang menjadi anggota baru.

Subekti (2013) dalam penelitiannya menyatakan bahwa upaya yang dilakukan perusahaan pada dimensi keadilan dalam penanganan komplain adalah dengan pemberian perlakuan yang sama dari karyawan tanpa membedakan pelanggan dari segi kalangan dan memberikan prosedur penanganan komplain yang sama. Dalam hal ini, solusi perbaikan penanganan komplain dalam dimensi keadilan pada KOSPIN Bangkit adalah dengan selalu berupaya mengingatkan karyawan untuk memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan nasabah dari kalangan bawah, menengah, atas maupun dari mereka yang nasabah lama

ataupun nasabah baru. Semua nasabah harus diberikan perlakuan penanganan komplain yang sama dan ditangani dengan kesungguhan yang sama.

5. *Simple* (sederhana)

Dalam proses penanganan komplain sudah semestinya menerapkan prosedur yang sederhana dan mudah dipahami oleh nasabah. Namun pada prakteknya lembaga belum memiliki prosedur yang bisa dipahami dengan mudah oleh nasabah.

“Selama ini, nasabah menyampaikan komplain secara langsung tanpa adanya informasi yang menjelaskan prosedur penanganan komplain. Ada beberapa nasabah yang bingung mereka jika mau menyampaikan keluhannya ke siapa.”

Berdasarkan wawancara tersebut penerapan dimensi simple pada KOSPIN Bangkit belum ada karena berdasarkan pengamatan penulis pada lembaga belum prosedur tertulis mengenai bagaimana penanganan komplain yang tersusun secara rinci yang sederhana dan mudah dipahami.

Pratiwi (2019) menyatakan dalam penelitiannya, upaya yang bisa dilakukan dalam peningkatan dimensi simple dalam penanganan komplain adalah dengan menerapkan prosedur penanganan komplain yang sederhana agar mudah dipahami pelanggan. Prosedur tersebut dapat berupa penanganan komplain yang bisa dilakukan dengan memberikan jadwal yang teratur untuk pengaduan komplain juga bisa melalui media

online seperti sosial media dan telpon pengaduan yang lebih efektif dan bisa dilakukan dengan cepat dari rumah tanpa datang langsung ke perusahaan. Berdasarkan pendapat tersebut solusi yang bisa di implementasikan KOSPIN Bangkit sebagai upaya peningkatan dimensi simple pada penanganan komplain nasabah adalah dengan menentukan hari tertentu untuk pengaduan pelanggan dan mengadakan pengaduan dan penanganan komplain melalui telpon untuk nasabah yang berusia muda.

6. *Accessible* (mudah diakses)

Dimensi *accessible* ini dapat diartikan sebagai prosedur untuk perusahaan dalam menangani komplain yaitu dengan memberikan akses yang mudah dan bebas biaya kepada pelanggan untuk menyampaikan komplainnya. Pada prakteknya, lembaga hanya menerima komplain secara langsung seperti pernyataan ibu Eni (nasabah KOSPIN Bangkit) sebagai berikut.

“Misalnya ada komplain saya nunggu karyawan yang biasa datang ke rumah ambil tabungan sih mba, soalnya kantor jauh dari rumah.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dalam hal *accessible* atau kemudahan akses pada KOSPIN Bangkit dalam menangani komplain dilihat sudah diterapkan namun masih belum optimal, karena berdasarkan pengamatan lembaga belum menyediakan akses yang mudah bagi nasabah yang memiliki jarak rumah dengan kantor yang jauh untuk menyampaikan keluhan berupa layanan telpon maupun media penyampaian keluhan yang

bisa diakses internet. Nasabah hanya melakukan komplain langsung dengan menunggu karyawan yang bertugas menjemput tabungan ke daerahnya saja.

Ikram (2017) menyatakan dalam penelitiannya mengenai upaya implementasi dimensi accessible dalam penanganan komplain adalah dengan pemberian akses untuk pelanggan dalam menyampaikan komplain yang dilakukan dengan walk in yang diartikan perusahaan memberi akses bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan secara langsung dengan karyawan, kemudian menyediakan alamat email pengaduan, menyediakan call center, maupun penerimaan surat pengaduan komplain dari nasabah. Berdasarkan pendapat tersebut, solusi peningkatan dimensi accessible yang dapat diterapkan KOSPIN Bangkit adalah dengan menyediakan nomor telpon pengaduan.

7. *Konfidensial*

Dalam proses penanganan komplain perusahaan sudah semestinya memiliki tanggung jawab dalam menjaga dan menghargai privasi dari pelanggannya. Pada prosesnya lembaga masih sering kehilangan atau kesulitan dalam mencari data nasabah dilihat dari wawancara dengan Dhila (Karyawan KOSPIN Bangkit, sebagai berikut.

“Beberapa data nasabah sering terselip ataupun hilang jadi kita sulit nyarinya dan akhirnya minta ke nasabah lagi, hal seperti ini karena pendataan nasabah ini belum sepenuhnya diinput secara online.”

Berdasarkan wawancara tersebut, penerapan *konfidensial* pada KOSPIN Bangkit belum optimal, karena pada kenyataannya lembaga masih melakukan pencatatan data nasabah secara manual / cetak dan belum memiliki sistem yang menjamin keamanan data nasabah yang dibuktikan adanya kehilangan data.

Ramadhan & Priyadi (2020) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa *konfidensial* mengacu pada keamanan data pelanggan. Dalam proses penanganan komplain, pelanggan membutuhkan privasi sehingga perusahaan harus memberikan rasa aman atas jaminan bahwa data pelanggan tidak akan tersebar. Oleh karena itu, upaya peningkatan dimensi *konfidensial* pada KOSPIN Bangkit dapat dilakukan dengan memperbarui sistem pendataan nasabah pada media online dengan menyertakan kode keamanan yang hanya bisa diakses oleh karyawan untuk menghindari hilangnya data dan informasi pribadi nasabah dilihat oleh orang lain.

8. *Record* (catatan)

Dimensi ini memiliki arti bahwa setiap komplain yang diterima sudah seharusnya direkap dan didata sebagai upaya mempermudah proses pemberian solusi atas penyelesaian dari keluhan tersebut. Namun dalam hal ini pada lembaga belum ada arsip data komplain pelanggan dilihat dari wawancara dengan Ibu Rochamah selaku staff unit marketing berikut.

“Kami belum pernah melakukan pencatatan maupun arsip berkas pengaduan komplain dari nasabah. Karena di lapangan kalau di lapangan lebih sering masalah yang di komplain langsung di tanggapi.”

Berdasarkan wawancara tersebut, KOSPIN Bangkit belum optimal dikarenakan pada proses penanganan komplain lembaga tidak pernah mencatat keluhan dari nasabah karena karyawan yang menerima keluhan langsung dari nasabah seringkali hanya mendengarkan dan memberi solusi secara spontan. Padahal sudah semestinya ada pencatatan apa saja komplain dari nasabah agar kedepannya bisa menjadi tinjauan bagi lembaga untuk memberikan solusi penyelesaian komplain yang bisa saja sama dengan sebelumnya.

Pratiwi (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa upaya penanganan komplain dalam dimensi record yaitu perusahaan sudah semestinya memiliki arsip atau data komplain dari pelanggan untuk memudahkan pencarian solusi. Pendapat tersebut memberikan solusi bagi KOSPIN Bangkit dalam mengupayakan implementasi dimensi record dalam penanganan komplain nya yaitu kedepannya lembaga harus membuat catatan komplain dari nasabah, meskipun komplain yang diajukan pelanggan banyak yang sama dalam waktu dekat. Namun hal tersebut dapat memudahkan perbaikan karena lembaga bisa memberikan solusi yang terbaik atau lebih baik dengan merujuk pada permasalahan sebelumnya.

9. *Remidy* (memperbaiki)

Pada dimensi ini dimaksudkan dalam setiap penanganan komplain perusahaan harus menyiapkan solusi atas pemecahan dan penyelesaian yang tepat berupa permohonan maaf yang tulus, hadiah yang layak dan

tidak merendahkan pelanggan, ganti rugi yang sebanding, maupun refund atau pengembalian yang jumlahnya tidak dikurangi apapun.

Penerapan dimensi ini pada KOSPIN Bangkit dinilai belum optimal dikarenakan dalam penanganan komplain, karyawan lebih sering memberikan permohonan maaf saja. Hal tersebut dapat dilihat dari wawancara dengan ibu Harsih (Nasabah KOSPIN Bangkit) sebagai berikut.

“Ketika pembagian simpanan idul adha, saya tidak mendapatkan sembako seperti nasabah lain. Tetau waktu saya komplain tidak ada penyelesaian yang formal hanya karyawan meminta maaf dan memberi uang hasil tabungan saya saja.”

Windarti et al (2013) menyatakan dalam penelitiannya bahwa upaya perbaikan yang bisa dilakukan pada dimensi remedy adalah ketepatan atau kesesuaian lembaga dalam memberikan penyelesaian keluhan, seperti halnya memberikan permohonan maaf, pemberian hadiah, ganti rugi, maupun pengembalian (*refund*). Oleh karena itu, yang dapat ditingkatkan dri dimensi remidy pada KOSPIN Bangkit adalah dengan membuat kebijakan memberikan ganti rugi, pemberian hadiah yang sekiranya dibutuhkan nasabah, maupun pengembalian dana simpanan atau pemberian solusi pemecahan masalah lain yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan disepakati kedua belah pihak.

10. Sumberdaya

Perusahaan mengalokasikan sumber daya serta fasilitas yang bisa memadai dan menunjang penanganan komplain. Pada pengamatannya, lembaga masih terkendala komputer dan karyawan yang bertugas sedikit

yang dapat dibuktikan pernyataan dari bu Mur (nasabah KOSPIN Bangkit) berikut.

“Adanya koperasi ini sangat membantu masyarakat sekitar, walaupun pada prosesnya saya sering menunggu dengan waktu yang tidak sebentar karena karyawan yang bertugas hanya dua orang dengan bagian berbeda tanpa giliran karyawan lain.”

Berdasarkan wawancara tersebut, KOSPIN Bangkit Ampelgading dalam dimensi sumberdaya belum optimal, dikarenakan komputer yang belum diperbarui sistem nya, dan hanya terdapat satu karyawan yang bertugas merekap data nasabah ke dalam sistem.

Pratiwi (2019) menyatakan bahwa upaya yang bisa dilakukan dalam peningkatan dimensi sumber daya adalah dengan menyediakan sarana dan prasarana modern yang dapat menunjang penanganan komplain seperti komputer yang mencakup data nasabah simpanan juga kredit yang tersistematis, juga dibutuhkan karyawan yang berkompeten dalam pelayanannya. Berdasarkan hal tersebut, KOSPIN Bangkit Ampelgading dapat melakukan upaya peningkatan dimensi sumberdaya dengan melakukan pelatihan bagi karyawan untuk lebih berkompeten dalam penggunaan komputer dan data dari nasabah yang menunjang penanganan komplain bisa terdata dengan rapih bukan hanya terdata secara manual di kertas saja. Selain itu perlu adanya pembaruan sistem yang lebih modern dan lebih mudah untuk menunjang pekerjaan karyawan.

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi komparatif yang dilakukan terkait permasalahan yang ada, penulis mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Lembaga KOSPIN Bangkit Ampelgaing dalam hal pelayanannya belum maksimal, dilihat belum menerapkan dimensi kualitas pelayanan yang mencakup, *tangible* (bukti fisik) dilihat dari belum adanya nomor antrean, rak untuk arsip berkas yang belum diperbaharui, jaringan internet yang belum stabil, serta ruangan karyawan yang belum sesuai dengan kapasitas, *reliability* (kehandalan) dilihat dari karyawan yang masih ragu dalam memberikan informasi kepada nasabah, *responsiveness* (daya tanggap) dilihat dari *customer service* yang kurang cepat dalam pelayanan nasabah, *assurance* (jaminan) dilihat dari penggunaan Bahasa yang kurang sopan pada saat menanggapi nasabah, *empathy* (empati) dilihat dari belum adanya perhatian secara khusus dari karyawan terhadap nasabah.
2. Penanganan komplain pada KOSPIN Bangkit Ampelgading belum optimal dilihat dari belum maksimalnya penerapan indikator penanganan komplain yang mencakup, *commitment* (komitmen), dapat dilihat dari kurangnya komitmen manajer untuk ikut andil dalam menangani komplain nasabah, *fastness* (kecepatan) dilihat dari karyawan yang masih mengulur waktu penyelesaian komplain, *fairness* (adil) dapat terlihat dari karyawan yang lebih memprioritaskan nasabah lama, *visible* (jelas) terlihat dari

belum tersedianya informasi mengenai prosedur pengaduan dan alur penanganan komplain untuk nasabah, *simple* (mudah) dapat dilihat dari belum diterapkannya prosedur penanganan namun nasabah dapat dengan mudah melakukan pengaduan secara spontan, *accessible* (mudah diakses) terlihat dari lembaga KOSPIN Bangkit yang belum memiliki media pengaduan yang bisa diakses nasabah dari jarak jauh, *confidential* bisa dilihat dari data nasabah yang masih banyak dalam bentuk cetak karena belum adanya sistem pencatatan data nasabah dengan kode keamanan, *record* (catatan) dapat terlihat dari proses penanganan komplain karyawan tidak pernah mencatat pengaduan yang diterima, *remedy* (memperbaiki) dilihat dari karyawan hanya mengungkapkan permohonan maaf ketika menangani komplain tanpa adanya refund dana maupun ganti rugi yang sesuai kebutuhan nasabah, dan yang terakhir indikator sumber daya yang bisa dilihat dari keterbatasan karyawan dan fasilitas modern seperti komputer dan sistemnya.

3. Adanya penurunan kepuasan dilihat dari kualitas pelayanan dan penanganan komplain yang belum maksimal tersebut, sehingga menyebabkan penurunan anggota baru yang sudah sepatutnya harus diperbaiki untuk menciptakan kepuasan nasabah, sebagaimana Budiarti (2011) dalam penelitiannya mengungkapkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah.

7.2. Rekomendasi

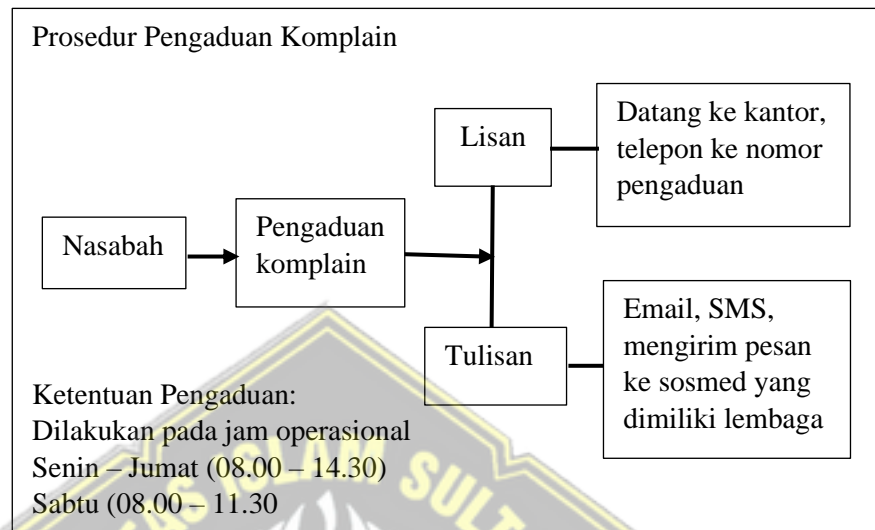
7.2.1. Rekomendasi Hasil dan Hal Yang Perlu Diperbaiki Lembaga Tempat Magang

Dari hasil pembahasan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis memiliki beberapa rekomendasi untuk lembaga tempat magang yaitu sebagai berikut :

1. Memperbaiki kualitas pelayanannya sebagai tujuan untuk menghadirkan kepuasan nasabah dengan menerapkan teori kualitas pelayanan yang mencakup :
 - a. *Tangible* : memperbaiki jaringan internet sebagai penunjang pekerjaan karyawan agar tidak menghambat transaksi, penambahan rak arsip berkas agar pencarian berkas cepat dan tidak menghambat pelayanan terhadap nasabah, menyediakan nomor antrean untuk nasabah agar lebih kondusif.
 - b. *Reliability* : memberikan pembekalan informasi mengenai lembaga dan produknya juga mengenai prosedur kerja yang benar dengan tujuan meningkatkan pengetahuan karyawan untuk memperbaiki pelayanan terhadap nasabah.
 - c. *Responsiveness* : Melaksanakan proses training dengan jangka waktu yang lebih lama dari sebelumnya bagi karyawan baru sebelum bekerja langsung di lapangan.

- d. *Assurance* : Mengadakan evaluasi rutin membahas kegiatan karyawan serta penyampaian prosedur pelayanan yang tepat dilakukan dalam melayani nasabah.
 - e. *Empathy* : Lembaga melakukan pengadaan rapat rutin untuk membangun kesadaran berperilaku dihadapan nasabah dengan menyampingkan kepentingan pribadi dan memprioritaskan kepentingan nasabah pada saat jam operasional, apabila kepentingan mendesak karyawan wajib memberikan kabar kepada nasabah agar tidak ada kekecewaan akibat menunggu lama.
2. Memperbaiki penanganan komplainnya dengan menerapkan indikator penanganan komplain yang efektif guna meraih kepuasan nasabah meliputi :
- a. *commitment* (komitmen) : Meningkatkan kesadaran seluruh petinggi juga seluruh karyawan untuk bertanggung jawab sepenuhnya terhadap nasabah.
 - b. *fastness* (kecepatan) : Lembaga harus selalu menentukan jangka waktu yang pasti dalam proses penanganan komplain agar nasabah tidak menunggu terlalu lama dan kembali mengungkapkan komplain.
 - c. *fairness* (adil) : Memberikan pengetahuan kepada karyawan untuk bersikap adil dan memprioritaskan semua nasabah tanpa membedakan kalangan.
 - d. *visible* (jelas) dan *simple* (mudah) : membuat prosedur pengaduan komplain yang mudah dipahami oleh nasabah dan mudah dalam hal

pelaksanaanya. Berikut prosedur pengaduan yang bisa diterapkan oleh lembaga



Gambar 7. 1 Rencana Prosedur Pengaduan Komplain Nasabah KOSPIN Bangkit

- e. *accessible* (mudah diakses) : menyediakan nomor telepon pengaduan untuk memudahkan nasabah yang memiliki tempat tinggal jauh dari lokasi kantor berada.
- f. *confidential* : melakukan *upgrade* sistem pendataan nasabah menjadi sepenuhnya online dengan menyertakan kode keamanan yang hanya bisa diakses karyawan sebagai jaminan privasi nasabah.
- g. *record* (catatan) : melakukan pencatatan setiap mendapati keluhan dari nasabah.
- h. *remedy* (memperbaiki) : membuat kebijakan pemberian hadiah kepada nasabah, pemberian refund atau ganti rugi kepada nasabah bukan sekedar permohonan maaf saja.

- i. sumber daya : mengadakan pelatihan bagi karyawan mengenai penggunaan computer misalnya dengan mengikutsertakan karyawan pada workshop yang berhubungan dengan penggunaan teknologi dengan tujuan meningkatkan kompetensi, pembaruan sistem agar lebih modern.

7.2.2. Rekomendasi Hal Yang Perlu Diperbaiki Program Studi

Program MBKM yang dijalankan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung, menjadi salah satu program yang memiliki dampak positif bagi mahasiswa untuk meningkatkan softskill juga menjadi program yang baik bagi masa depan mahasiswa. Dari hal tersebut penulis memiliki beberapa rekomendasi untuk diperbaiki oleh program studi diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan tanggung jawab terhadap mahasiswa dengan melakukan penyerahan mahasiswa kepada perusahaan dimana mereka melakukan kegiatan magang.
2. Melakukan komunikasi langsung antara dosen pembimbing lapangan dengan dosen supervisor mengenai maksud serta tujuan dari program magang yang dilaksanakan fakultas.
3. Menyediakan pembekalan informasi mengenai program merdeka belajar dari fakultas di awal semester sebelum kegiatan akan dimulai serta jauh sebelum pendaftaran program dibuka.
4. Memberikan pembagian dosen pembimbing sebelum kegiatan magang.

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1. Hal – Hal Positif Yang Diterima Selama Perkuliahan dan Relevan dengan tempat Magang

Pada saat melaksanakan kegiatan magang di KOSPIN Bangkit, penulis merasa ada beberapa hal positif yang didapatkan selama kegiatan perkuliahan dan relevan dengan tempat magang. Berbekal dari ilmu mengenai manajemen keuangan, manajemen pemasaran, manajemen operasi dan manajemen sumber daya manusia yang didapatkan penulis selama perkuliahan di fakultas ekonomi unissula, penulis juga menerapkan budaya akademik islam yang mengedepankan sopan santun dan beretika baik dengan orang lain dimanapun berada. Oleh karena itu, penulis dengan sangat mudah bisa berbaur dan diterima oleh supervisor juga seluruh karyawan dari KOSPIN Bangkit. Hal tersebut membuat kegiatan magang penulis yang semula berfokus pada bidang pemasaran, menjadi merasakan semua bagian yang ada di KOSPIN Bangkit dan bisa menjadi pengalaman baik sebagai tambahan ilmu mengenai dunia perbankan bagi penulis.

Fakultas Ekonomi Unissula memiliki lima nilai yang menjadi pegangan bagi mahasiswa terutama bagi penulis dan nilai tersebut sangat membantu pada saat magang. Pada saat magang penulis akan selalu bekerjasama dengan beberapa karyawan di tempat magang dan nilai *Cooperative* yang diajarkan sangat membantu penulis dalam melakukan kerjasama yang baik dengan karyawan. Ketika melakukan kegiatan magang penulis juga menerapkan nilai

leadership atau kepemimpinan dalam setiap proses pengambilan keputusannya. Selain itu dalam melaksanakan tugas dari supervisor, penulis menerapkan nilai *innovative* dengan menyumbangkan berbagai ide mengenai perkembangan perusahaan kedepannya, dalam pelaksanaan kegiatan magang perusahaan penulis bertemu dengan banyak orang baru sehingga penulis menerapkan nilai *fairness* dengan menghargai setiap perbedaan yang ada juga tidak memberikan sikap yang berbeda dengan bersikap baik serta sopan kepada semua. dan yang terakhir dari nilai fakultas ekonomi Unissula yaitu amanah yang penulis jadikan pegangan dalam melaksanakan tugas – tugas selama kegiatan magang.

8.2. Manfaat dan kekurangan kegiatan magang bagi pengembangan Softskill penulis

Aktivitas selama melakukan kegiatan magang di KOSPIN Bangkit membawa manfaat bagi pengembangan *softskill* penulis. Salah satunya seperti meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan orang lain karena dalam kegiatannya penulis sering berkomunikasi secara langsung dengan karyawan maupun dengan nasabah. Selain itu penulis menjadi lebih mengerti bahwa dalam suatu organisasi terdapat orang – orang dengan hak yang sama sehingga penulis mulai bisa mengelola emosi ketika berhadapan dengan suatu hal yang terjadi diluar rencana serta harapan penulis. Selanjutnya dari kegiatan magang tersebut penulis juga belajar mengenai manajemen waktu yang baik dalam penyelesaian tugas yang diberikan. Sedangkan kekurangan kegiatan magang bagi pengembangan *softskill* penulis yaitu selama kegiatan magang di KOSPIN

Bangkit penulis belum bisa mengembangkan sifat kepemimpinan karena dalam kegiatannya penulis seringkali mengikuti perintah dari supervisor untuk setiap tugasnya.

8.3. Manfaat Dan Kekurangan Kegiatan Magang Bagi Pengembangan Kemampuan Kognitif Penulis

Setelah melakukan kegiatan magang di KOSPIN Bangkit, penulis menyadari adanya perkembangan kemampuan kognitif dalam diri penulis seperti dapat bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan dengan fokus dan berusaha memberikan yang terbaik pada saat melaksanakan berbagai tugas dari supervisor. Selain itu dalam kegiatan magang ini penulis juga dapat meningkatkan ketelitian karena melakukan rekapitulasi harian tabungan nasabah.

8.4. Mengidentifikasi Kunci Sukses Berdasarkan pengalaman magang

Pada saat melakukan kegiatan magang, penulis menyadari ada banyak hal yang bisa didapatkan dan diterapkan untuk kedepannya sebagai pengalaman yang berharga juga pembelajaran bagi penulis mengenai dunia kerja yang salah satunya sebagai kunci sukses dalam bekerja. Sebagaimana kunci sukses yang penulis dapatkan dari pengalaman magang yaitu dalam menjalankan tugas maupun pekerjaan harus penuh tanggung jawab dan tidak menyepelekan tugas sekecil apapun. Selain itu menanamkan kejujuran dalam setiap perkataan dan perbuatan di tempat kerja juga merupakan hal yang bisa menjadi kunci kesuksesan. Bertanggung jawab dan jujur bisa diiringi dengan tekad yang kuat juga disiplin yang tinggi dalam mengerjakan suatu hal akan menjadi kunci sebuah kesuksesan.

8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir Dan Pendidikan

Setelah melakukan kegiatan magang, penulis memiliki rencana pengembangan diri yang akan dilakukan, yaitu terus memperbaiki pola pikir agar lebih terbuka dengan perubahan serta pendapat dari orang lain dengan banyak membaca buku mengenai *self improvement*, kemudian lebih giat dalam mengikuti pelatihan bahasa inggris, serta terus belajar dan mencoba hal baru. Sedangkan dalam perencanaan pengembangan karir penulis kedepannya yaitu mengikuti seminar sesuai minat penulis, serta mengikuti program internship.



DAFTAR REFERENSI

- Ali, M., & Raza, S. A. (2017). *Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model. Total Quality Management and Business Excellence*, 28(5–6), 559–577. <https://doi.org/10.1080/14783363.2015.1100517>
- Arifin, Z. (2012). *Penelitian Pendidikan dan Paradigma Baru*. Remaja Rosda Karya.
- Basu Swastha, & Irawan. (2008). *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Basuki, K. (2019). Studi Komparatif Motivasi Kerja berdasarkan Pengembangan Karier pada Karyawan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero). *Media Manajemen Jasa*, 7(2).
- Hamzah, Z. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 4.
- Herawati, N., & Sulistyowati, M. (2019). Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penangan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo. *Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*, 6(2).
- Ikram, J. Z. (2017). *Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta*. Universitas Islam Indonesia (UII).
- Indriyani, S., Mardiana, S., Mitra Lampung, S., Pagar Alam No, J. Z., Meneng Bandar Lampung, G., & Studi Manajemen Stie Mitra Lampung, P. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(01).
- Irnandha, A. (2016). *The Effect Of Service Quality Toward Customer Loyalty Through Customer Satisfaction Of Land Lines Shipping Services (A Case Study Of Satisfaction Of Jne Hijrah Sagan Yogyakarta Area)*. *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), 660–669. <https://pustakanet>.
- Kotler, K. (2006). *Marketing Management* (Twelfth Edition). Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Prentice Hall.

- Kotler, Philip, & Amstrong. (2001). *Manajemen Pemasaran Indonesia: Analisis, Perencanaan, dan pengendalian*. Salemba empat.
- Laia, N., Zendrato, W., & Lase, I. P. S. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Koperasi Simpan Pinjam Pengembanganperdesaan (KSP3) Cabang Amandraya. *CURVE ELASTICITY: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2(1).
- Lay, N. Y. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Komitmen, dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah. *MABIS*, 9(2).
- Lovelock, C., & Jochen, W. (2011). *Service Marketing: People, Technology, Strategy (Seventh Edition)*. Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Salemba Empat.
- Madona, F. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Hilir Palembang. PhD diss., UIN Raden Fatah Palembang.
- Manullang. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polania Medan. Thesis S2, Universitas Sumatra Utara.
- Misbach, I., Surachman, S., Hadiwidjojo, D., & Armanu, A. (2013). Islamic Bank Service Quality and Trust: Study on Islamic Bank in Makassar Indonesia. *International Journal of Business and Management*, 8(5). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n5p48>
- Moleong, & Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1), 26–38. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. PT Ghalia Indonesia.
- Ningsih, L., & Artanti, Y. (2010). Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Muamalat Indonesia,Tbk. Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Perantara (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Surabaya). 2, 66–74.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard, L., Zeithaml, & Valerie, A. (1988). "SERVQUAL : A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality." *Journal Of Retailing*, 64 (Spring), 12–37.

- Parasuraman, A., & Valerie. (2001). *(Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service*. The Free Press.
- Pratiwi, S. A. (2019). Manajemen Komplain Dalam Pelayanan Publik Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Peusada, Kecamatan Peunaron Kabupaten Aceh Timur. IAIN AR-RANIRY DARUSSALAM-BANDA ACEH.
- Ramadhan, M. I., & Priyadi, B. P. (2020). Dimensi Pelayanan Publik Dalam Pengaduan Masyarakat Laporan Henti Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 4(4), 176–194.
- Rina Hayati. (2021, December 6). Pengertian Metode Pengumpulan Data, Jenis, Cara Menulis, dan Contohnya. Penelitian Ilmiah.Com. <https://penelitianilmiah.com/metode-pengumpulan-data/>
- Salay, V. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Cabang Kertajaya Di Surabaya. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Manajemen*.
- Samsir, N. (2020). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography. PHD Thesis. Universitas Negeri Makassar.
- Santoso, A. K. (2021). Pengaruh Web Trace and Tracking , Logistic Service Quality , dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelanggan Layanan JNE Cabang Malang). Universitas Islam Malang.
- Sigit, K. N., & Soliha, E. (2017). Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 157–168. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp>
- Subekti, D. S. M. P. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 47–55. http://www.yappika.or.id/index.php?option=com_content
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. IKAPI.
- Supriaddin, N., Palilati, A., Bua, H., & Jusuf, H. (2015). *The Effect Of Complaint Handling Towards Customers Satisfaction, Trust And Loyalty To Bank Rakyat Indonesia (Bri) Southeast Sulawesi*. *The International Journal Of Engineering And Science (IJES)*, 4(6). www.theijes.com
- Tandhia, M. (2016). Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, Dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group. *Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(1), 1–7.

- Tho'in, M. (2011). Pengaruh Faktor - Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal Wat Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali. *Muqtasid : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 2(1), 73–89.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa* (Edisi Kedua). Andi.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa, Indikator Kepuasan Pelanggan*. Banyumedia Publishing.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (2nd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran* (3rd ed.). Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi.
- Wahyono, S. I. (2010). *Manajemen Pelayanan Bank*. Graha Ilmu.
- Windarti, A., Santoso, D. T., & Rahmanto, A. N. (2013). *Implementasi Manajemen Komplain Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Prima Pada Bagian Customer Service PT Telkom Surakarta*. UNS.
- Wirakanda, G. G., & Putri, I. S. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Bisnis Dan Pemasaran*, 10(2).
- Zeithaml, V. A., M.J. Bitner, & Gremler, D. D. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (3rd ed.). Mc Graw Hill Companies.Inc.
- Zeithaml, & Valeria A. (2000). *Delivering Quality Service*. The Free Press.