

ABSTRAK

Pengaruh Manajemen Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Sumenep

BPRS Bhakti Sumekar merupakan lembaga keuangan yang ada di Kabupaten Sumenep yang dibangun oleh Pemerintah Daerah Sumenep, ini merupakan aset yang dimiliki oleh kabupaten Sumenep yang perlu dijaga dan dikembangkan ditengah banyaknya persaingan lembaga keuangan yang lain. Salah satu bentuk penjagaan kualitas BPRS Bhakti Sumekar yaitu dengan memperhatikan nasabah. Nasabah bisa menjadi tolak ukur bagi kemajuan BPRS Bhakti Sumekar. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik yaitu keterbukaan terhadap nasabah. Memberikan fasilitas yang nyaman kepada nasabah yang ingin menyampaikan komplainnya merupakan langkah baik bagi BPRS Bhakti Sumekar. Denganannya perusahaan akan mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah yang belum terpenuhi. Menjadikan komplain dikelola dengan baik sehingga mendapatkan kepuasan dari nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem manajemen komplain pada BPRS Bhakti Sumekar, serta untuk mengetahui pengaruh manajemen komplain terhadap kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar

Dalam penelitian ini variabel manajemen komplain digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Bhakti Sumekar Sumenep. Penelitian kuantitatif dilakukan dengan uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, uji hipotesis dengan menggunakan uji T.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen komplain pada BPRS Bahkti Sumekar bisa dikatakan baik, tapi masih kurang termanajemen dengan administrasi yang bagus, karena belum ada bagian khusus untuk manajemen komplain berpusat pada bagian opsional. Berdasarkan hasil uji T menyatakan bahwa manajemen komplain berpengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan nasabah BPRS Bhakti Sumekar.

Kata Kunci: Manajemen Komplain, Kepuasan Nasabah, Pelayanan.

ABSTRACT

The Influence of Complaints Management of Customer Satisfaction in BPRS

Bhakti Sumekar Sumenep

BPRS Bhakti Sumekar is financial institution in Sumenep that is build by local government Sumenep. This institution should be protect and developed because of many financial intitutions as competitor that is ready to compete with it. One of the quality protector of BPRS Bhakti Sumekar is pay attention the customer. The customer could becomes the benchmark of the development of BPRS Bhakti Sumekar. One of best service from BPRS Bhakti Sumekar gives openness to the costumer, good facility to the customer who want to give their complaints and all of them are the best ways of BPRS Bhakti Sumekar. The complaint from the customer will facilitate BPRS Bhakti Sumekar knows about what customer wants. BPRS Bhakti Sumekar manages complaints from customers well and so it will make customer satisfy. The objectives of this study are to know the application of complaints management in BPRS Bhakti Sumekar, also to know The Influence of complaints management of customer satisfaction in BPRS Bhakti Sumekar.

This study uses complaints managemet variable to measure the customer satisfaction. The object of this study is the customer of BPRS Bhakti Sumekar. This study uses quantitative research design with some ways; validity test, reliability test, normality test, simple linear regression analysis, determination coefficient tes, hypotheses test with T test.

The result of this study examines that complaint management in BPRS Bhakti Sumekar is good, but the administration management is lack of. The lack of due to the oprasional in complaint management does not exist. This study found that T test influences the rise and gives positive influence of customer satisfaction in BPRS Bhakti Sumekar.

Keywords: Complaint Management, Customer Satisfaction, Service.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

DAFTAR TRANSLITERASI

Penulisan skripsi ini menggunakan transliterasi Arab-Indonesia yang ditetapkan dalam pedoman teknik penulisan skripsi Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura sebagai berikut :

NO	ARAB	INDONESIA	ARAB	INDONESIA
1	ا	'	ط	t{
2	ب	B	ظ	z{
3	ت	T	ع	'
4	ث	Th	غ	gh
5	ج	J	ف	f
6	ح	h{	ق	q
7	خ	Kh	ك	k
8	د	D	ل	l
9	ذ	Dh	م	m
10	ر	R	ن	n
11	ز	Z	و	w
12	س	S	ه	h
13	ش	Sh	ء	'
14	ص	s{	ي	y
15	ض	d{		

Untuk menunjukkan bunyi hidup panjang madd ditulis dengan coretan horizontal (*macron*) di atas huruf a<, i< dan u<.

Bunyi hidup dobel (*diftong*) Arab ditransliterasikan dengan menggabung dua huruf ay dan aw. Bunyi hidup (*vocalization* atau *harakah*) huruf konsonan akhir sebuah kata tidak dinyatakan dalam transliterasi. Transliterasi hanya berlaku pada huruf konsonan akhir tersebut.

MOTTO

من جد وجد

xiSiapa yang bersungguh-sungguh ia pasti berhasil

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن تَنصُرُوا اللَّهَ يَنصُرْكُمْ وَيُثَبِّتْ أَقْدَامَكُمْ

“Hai orang-orang yang beriman, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.”

(Q.S. Muhammad: 7)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan.

Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyiraah: 6-7)

من اراد الدنيا فعليه بالعلم, ومن اراد الاخرة فعليه بالعلم,

ومن ارادهما فعليه بلعلم

Barang siapa yang mengungunkan dunia, maka hendaklah ia memiliki ilmu, dan barang siapa yang menginginkan akhirat, maka hendaklah ia memiliki ilmu, dan barang siapa menginginkan keduanya, maka hendaklah ia memiliki ilmu,

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi-Mu Ya Allah yang telah memberikan limpahan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sungguh banyak nikmat-Mu dan diri ini masih kurang bersyukur kepada-Mu, semoga Engkau mengampuni dan terus memberikan rahman dan rahim-Mu. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada uswah hasanah kita Rasulullah Muhammad SAW, yang melalui islam ada. Semoga kita bisa terus berusaha menjadikan beliau teladan terbaik kita. Dan semoga kita mendapatkan syafa'atnya kelak.

Karya kecil ini saya persembahkan kepada sosok yang telah memberiku banyak arti dalam kehidupan ini, memberikan seluruh pikiran, tenaga, harta, dan do'anya untuk kebaikanku dan saudara-saudariku, mengajarkanku ilmu dunia dan akhirat pertama yaitu Abi Salam dan Ummi Sulis semoga keberkahan dan lindungan Allah selalu menyertaimu. Tanpa kalian penulis tidak akan sampai pada tahap ini.

Teruntuk Suamiku tercinta Moh. Kholiq Abdullah Fata yang hadir ketika proses skrpsiku. Terima kasih telah banyak memberikan cinta, motivasi dan penyemangat bagiku, terima kasih banyak atas nasihat dan kesabarannya membimbing diri ini untuk menjadi lebih baik.

Juga kepada saudara-saudariku tersayang Akhmad Subhan Nurfajri yang terlibat dalam do'a, penyemangat kebaikan dan penyelesain tugas akhir ini, Nabila Shofiyah yang selalu memberikan do'a terbaik dan menjadi motivator untuk lebih semangat mencintai Al-Qur'an, Akhmad Sulthan Nur faqih dan Mohammad Razin Nur hamzah semoga kalian terus menjadi pribadi yang sholeh.

Kepada penghuni Asy-syifa yang kebersamaiku selama ini, dan memberikan pelajaran yang tak bisa ditemui di tempat lain, Organisasi LDK MKMI yang melalui Allah memberikanku banyak perubahan terhadap diri ini untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Juga kepada Mentoring UTM yang juga memberiku banyak ilmu terutama dalam pembendaharaan dan kebersamaan dalam kebaikan. Kepada kawan-kawan Al-Azzam yang tak luput memberiku wawasan dan ilmu selama menjadi mahasiswa.

Untuk teman-teman seperjuangan dalam kebaikan insyaAllah akhwat angkatan 2013 yang selalu kebersamai dalam suka dan duka, penyemangat ketika futur melanda, terima kasih atas jasa kalian selama ini, Uhibbuki fillah Ukhty fita, Ukhty Ani, Ukhty Iis, Ukhty Lely, Ukhty Annisa, Ukhty Nini, Ukhty Nida', Ukhty Nurul, Ukhty Fathan, Ukhty Nur, Ukhty Amanda, Ukhty Ida, Ukhty Eni, Ukhty Yunisa. Tak luput kepada teman seperjuangan dalam menuntut ilmu dikelas, Ulfah, Nuril, dan Subed.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, dengannya Allah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada tauladan utama kita Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, para sahabat, dan kepada ummatnya hingga akhir zaman.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI) pada program studi Ekonomi Syariah Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura. Skripsi yang penulis ajukan berjudul “Pengaruh Manajemen Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar”.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari do’a, bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesabaran, *rahman* dan *rahim*-Nya sehingga penulis diberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ayahanda tercinta H. Abdus Salam S. Pd dan Ibunda tercinta Hj. Sulistiya Hayatinah sebagai motivator utama penulis, terima kasih atas do’a dan jasa-jasanya, kesabaran dan cinta tulus dan ikhlas, sehingga

penulis dapat menyelesaikan skripsi. Tanpa kalian penulis tidak dapat berada sampai tingkat ini.

3. Suamiku tercinta Moh. Kholiq Abdullah Fata yang selalu menemani, memberi motivasi, bimbingan, arahan, dan do'a dengan tulus dan sabar sehingga penulis bisa terus bersemangat dalam penyelesaian skripsi.
4. Saudara – saudariku Ahmad Subhan Nur Fajri, Nabila Shofiyah, Akhmad Sulthan Nurfaqih, dan Mohammad Razin Nur Hamzah, yang memberikan motivasi dan do'a dalam penyelesaian skripsi.
5. Drs. Dr. Ec. Mohammad Syarif. Msi. Selaku Rektor Universitas Trunojoyo Madura.
6. Ibu Shofiyun Nahidloh, S.Ag., M.HI, selaku Dekan Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura yang penulis hormati.
7. Ibu Lailatul Qadariyah S.HI., M.EI, selaku Wakil Dekan I yang telah memberi motivasi, pandangan dan arahan kepada penulis.
8. Bapak Abdurrahman S.Ag., MEI selaku Wakil Dekan III yang telah memberi pandangan dan arahan dalam penyusunan skripsi.
9. Bapak Firman Setiawan , S.HI., M.HI, selaku Selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Syariah sekaligus dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan sabar memberi arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi.
10. Semua Dosen Prodi Ekonomi Syariah yang telah memberikan tambahan ilmu, nasihat dan teladan yang baik kepada penulis.

11. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Keislaman yang memberikan pelayanan dengan sepenuh hati untuk setiap administrasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam penyelesaian skripsi.
12. Karyawan BPRS Bhakti Sumekar yang telah membantu melengkapi data yang penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Teman – teman angkatan 2013 Ekonomi Syariah, khususnya teman kelas ES B yang telah kebersamai selama menjadi mahasiswa dan menimba ilmu.
14. Teman – teman organisasi LDK MKMI, Mentoring UTM, dan FKI Al-Azzam, yang juga turut memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang terbaik kepada semua pihak yang telah membantu. Semoga dapat memberikan kebermanfaatan khususnya bagi penulis dan untuk semua.

Bangkalan, 20 Januari 2018

Penulis,

Nadiyah Sholihah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
BEBAS PLAGIASI	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	ix
MOTTO	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Sistematika Pembahasan	9

BAB II : LANDASAN TEORI

A. Lembaga Keuangan Syariah	11
B. Pelayanan Nasabah	13
C. Manajemen Komplain	14
D. Nasabah	20
E. Kepuasan Nasabah	21
F. Kajian Pustaka	27

BAB III	: METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian		29
B. Sumber Data		30
C. Objek Penelitian		31
D. Variabel Penelitian		31
E. Populasi dan Sampel		32
F. Teknik Pengumpulan Data		34
G. Skala Pengukuran		36
H. Instrumen Penelitian		37
I. Analisis Data		38
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian		43
B. Deskripsi Data Penelitian		51
C. Karakteristik Objek Penelitian		65
D. Hasil Analisis Data		69
E. Pembahasan		82
BAB V	: PENUTUP	
A. Kesimpulan		86
B. Saran		87
DAFTAR PUSTAKA		89
LAMPIRAN		93
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		118

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Frekuensi Jawaban Variabel X (Manajemen Komplain)	56
Tabel 2 : Frekuensi Jawaban Variabel Y (Kepuasan Nasabah)	61
Tabel 3 : Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 4 : Karakteristik Berdasarkan Usia Responden	66
Tabel 5 : Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Akhir Nasabah	67
Tabel 6 : Karakteristik Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	68
Tabel 7 : Uji Validitas Pada Variabel Independen (X)	70
Tabel 8 : Uji validitas Pada Variabel Dependen (Y)	70
Tabel 9 : Reability Variabel X dan Y	71
Tabel 10: Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Sminov</i>	73
Tabel 11: Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	77
Tabel 12: Uji Korelasi (Uji Koefisien Determinan)	79
Tabel 13: Hasil Uji T	81
Tabel 14: Jumlah Nasabah BPRS Bhakti Sumekar	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Struktur Organisasi	50
Gambar 2: Grafik Histogram	75
Gambar 3: Uji Normalitas Probability Plot	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabulasi Data Jawaban Kuisisioner Responden

Lampiran 2 : Uji Instrumen Data (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas)

Lampiran 3 : Uji Regresi Linear Sederhana, Uji T, Uji Korelasi

Lampiran 4 : Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov dan Grafik Histogram)

Lampiran 5 : t_{tabel} dan r_{tabel}

Lampiran 6 : Kuisisioner

Lampiran 7 : Kertas Pengaduan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar

Lampiran 8 : Berita Acara Pemeriksaan BPRS Bhakti Sumekar

Lampiran 9 : Laporan Pengaduan kepada OJK

Lampiran 10: Kotak Saran BPRS Bhakti Sumekar

Lampiran 11: Bukti Wawancara

Lampiran 12: Surat izin penelitian