

## ***Complaint Handling Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bandung Buah Batu 2***

**Aulia Shofiati Al Haris\*, Riza Hernawati**

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*piashofi58@gmail.com, riza@unisba.ac.id

**Abstract.** Syariah banking is now moving to become a facilitator of economic activity in Indonesia. Sharia banks in Indonesia are now one of the institutions that is no longer foreign to the general public. The tight competition that occurs between banking institutions in Indonesia has forced each bank to come up with tips for retaining customers, one of which is by maintaining customer satisfaction by providing the best service according to its service standards. This research uses a quantitative approach with correlational study methods. This research data was obtained through a questionnaire distributed to 100 customers of Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Buah Batu 2. This research uses the Spearman Rank correlational test to prove the relationship between the Complaint Handling variable (X) and the Customer Satisfaction variable (Y). Based on the Spearman Rank correlation coefficient, all X variables show a positive value of 0.749 and indicate a relationship between variables X (complaint handling) and Y (customer satisfaction). From the calculation results of sub-variable get the highest coefficient number, which means it has a very strong relationship with variable Y (customer satisfaction).

**Keywords:** *Complaint Handling, Customer Satisfaction, Bank Syariah Indonesia.*

**Abstrak.** Perbankan syariah kini bergerak menjadi fasilitator aktivitas ekonomi di Indonesia. Bank syariah di Indonesia kini merupakan salah satu lembaga yang tidak asing lagi di khalayak umum. Persaingan ketat yang terjadi antar lembaga perbankan di Indonesia ini membuat masing-masing perbankan mengeluarkan kiat-kiatnya dalam mempertahankan nasabah, salah satunya dengan menjaga kepuasan para nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik dari standar pelayanannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode studi korelasional. Data penelitian ini didapatkan melalui kuesioner yang disebar kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Buah Batu 2 sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan uji korelasional Rank Spearman untuk membuktikan keterkaitan hubungan antara variabel *Complaint Handling* (X) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan koefisien korelasional Rank Spearman semua variabel X menunjukkan nilai yang positif sebesar 0,749 dan menandakan adanya hubungan antara variabel X (*complaint handling*) dengan Y (Kepuasan pelanggan). Dari hasil perhitungan sub variabel X1 (kehandalan) mendapatkan angka koefisien yang paling tinggi yang berarti memiliki hubungan sangat kuat dengan variabel Y (kepuasan pelanggan).

**Kata Kunci:** *Penanganan Komplain, Kepuasan Peelanggan, Bank Syariah Indonesia*

## A. Pendahuluan

Sebagai negara yang mayoritas penduduknya adalah umat muslim juga sebagai negara yang memiliki populasi muslim terbesar di dunia, bank syariah bergerak menjadi fasilitator aktivitas ekonomi di Indonesia perkembangan sektor perbankan syariah di Indonesia setiap tahunnya, perbankan syariah di Indonesia kini merupakan salah satu lembaga keuangan yang sudah tidak asing lagi di mata masyarakat Indonesia. Saat ini kinerja industri perbankan syariah mampu berkontribusi dalam pertumbuhan ekonomi nasional. Melalui penyaluran pembiayaan, perbankan syariah berpotensi memenuhi kebutuhan untuk pengembangan ekonomi keuangan syariah ke depannya. Hal tersebut juga dipengaruhi faktor strategi pengembangan pasar perbankan syariah di Indonesia dengan menjadi industri perbankan syariah terkemuka di ASEAN, pembentukan citra baru perbankan syariah nasional yang bersifat inklusif dan universal, pemetaan pasar secara lebih akurat, pengembangan produk yang lebih beragam, peningkatan layanan, serta strategi komunikasi baru yang memposisikan perbankan syariah lebih dari sekedar bank.

Menurut Anwar Hadi (Fatchuriza & Teguh, 2021) Pengaduan adalah pernyataan pelanggan secara lisan atau tertulis bahwa mereka tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh suatu sistem layanan. Dalam Bukunya (Gorton et al., 2005: 2) menyebutkan “*Complaints are a vital form of consumer feedback that provide unique and valuable information to an organization concerned with quality improvement and risk management.*”

Kutipan diatas bermaksudkan, setiap perusahaan yang memusatkan peningkatan kualitas pelayanan dan manajemen resiko dapat menggunakan keluhan pelanggan sumber penting untuk mengumpulkan data-data yang memuat informasi unik sebagai bentuk umpan balik pelanggan. Keluhan pelanggan menjadi bahan evaluasi nyata dalam meningkatkan pelayanan pada pelanggan. Manfaat yang diperoleh oleh perusahaan atas komplain yang ditujukan adalah sebuah perbaikan layanan demi menjaga kepuasan pelanggan, yang menghantarkan perusahaan menuju titik tertinggi dari rasa puas (*loyalty*) atau kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan.

Keluhan merupakan sebuah bentuk ketidakpuasan yang dilontarkan oleh pelanggan terkait produk atau kualitas layanan yang diberikan kepada pihak usaha atau perusahaan. Keluhan yang tidak diatasi dengan baik oleh perusahaan berdampak pada turunnya kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, karena dalam proses peningkatan kinerja perusahaan tuntutan komplain yang di ajukan oleh pelanggan adalah tanggung jawab pelayanan yang harus diselesaikan oleh pihak perusahaan. Salah satu bentuk pelayanan yang bisa di berikan yaitu *handling complaint* (menanggapi keluhan), cara ini membantu perusahaan menampung aspirasi pelanggan, menenangkan kembali kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Ketika pelanggan datang ke perusahaan maka mereka akan bertemu dengan pegawai yang akan melayani mereka, dalam melakukan pelayanan itulah komunikasi merupakan hal penting di mana ketika seseorang melakukan suatu proses komunikasi maka secara tidak langsung hal tersebut akan membentuk citra dari perusahaan. Salah satu yang dapat membantu perusahaan menumbuhkan citra tersebut yaitu dengan melakukan *complaint handling*, karena komplain ini menjadi tugas penting yang harus diselesaikan oleh perusahaan.

Menurut Kotler & Keller (2009: 143) sekitar 54% -70% pelanggan dari seluruh pelanggan yang mengajukan komplain, mereka akan memutuskan untuk membeli kembali produk perusahaan apabila komplain yang diajukan terselesaikan dengan baik. Persentasi bisa saja meningkat menjadi 95% apabila keluhan pelanggan diselesaikan dengan cepat dan memuaskan.

Kepuasan pelanggan salah satunya berorientasi pada keberhasilan perusahaan mengkomunikasikan pelayanannya saat menanggapi keluhan pelanggan. Bagi perusahaan perbankan tentunya berbondong-bondong memberikan kualitas produk dan pelayanan publik sebaik mungkin supaya masyarakat dapat mengingat perusahaan tersebut sebagai citra positif. Semakin baik perusahaan perbankan dalam memberikan layanannya dan menanggapi keluhan konsumen maka hal tersebut akan berdampak pada loyalitas konsumen terhadap perusahaannya.

Perusahaan dapat mengubah ketidakpuasan pelanggan menjadi pelanggan yang puas atas produk/jasa perusahaan. Pelayanan yang baik terhadap pelanggan juga membantu menjaga serta mempertahankan tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan. Penanganan komplain merupakan salah satu bentuk pelayanan yang biasa dilakukan secara langsung (tatap muka). Interaksi yang melibatkan pegawai dengan nasabah dalam suatu proses penanganan

komplain/bentuk pelayanan yang dilakukan secara langsung terindikasi melibatkan komunikasi interpersonal baik itu menggunakan komunikasi verbal maupun nonverbal.

Menurut Andrew E. Sikula (Rashif & Neni, 2023), Komunikasi didefinisikan sebagai proses perpindahan informasi, pengertian, dan pemahaman individu kepada individu lain, suatu tempat kepada tempat lain, atau sesuatu kepada sesuatu. Komunikasi ini mengisyaratkan pertukaran pesan/makna yang cenderung bersifat satu arah sebab tidak adanya timbal balik dari yang menerima pesan.

Namun dalam komunikasi interpersonal yang notabennya melibatkan dua orang pertukaran pesan/makna dari suatu informasi yang diberikan oleh komunikator kepada komunikannya menjadi lebih efektif dan bersifat dua arah. Dalam komunikasi interpersonal ini. Komunikasi interpersonal banyak ditemukan dalam kegiatan pelayanan antara *customer service* dengan pelanggan, terutama dalam penanganan komplain.

Aspek hubungan baik antara komunikator dengan komunikan menjadi kunci keberhasilan daripada keberlangsungan komunikasi ini, jika di suatu perusahaan perbankan para pelanggan mengajukan komplain maka sebisa mungkin pegawai menyikapinya dengan cara-cara yang membangun hubungan komunikasi yang baik dengan para pelanggan. Sikap ramah dan pengertian yang diberikan dalam pelayanan penanganan komplain dapat menjadi alat untuk membangun hubungan komunikasi interpersonal dengan pelanggan, juga bisa menjadi alat untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan yang dinilai dapat membantu perusahaan menciptakan pengalaman baik dan semakin meningkatkan rasa puas bagi para pelanggan.

Sebagai perusahaan perbankan yang memberikan jasa pelayanan terkait keuangan, Bank Syariah Indonesia (BSI) terbagi-bagi menjadi banyak cabang pembantu yang tersebar hampir di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu kantor cabang pembantu yang berada di Kota Bandung ialah BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bandung Buah Batu 2 yang menjadi kantor cabang terpadat dengan penilaian lokasi yang strategis. Merujuk pada aspek tersebut, oleh karena itu BSI KCP Bandung Buah Batu 2 tersebut tidak pernah mengalami sepi kunjungan nasabah setiap harinya yang tentunya kantor cabang ini tidak akan terlepas dari yang namanya komplain.

Shams (Susanti, 2021) menyebutkan bahwa perubahan lingkukan secara dinamis khususnya dalam penyediaan layanan yang beragam menjadi salah satu tanda dalam kemajuan bank. Dalam menjalankan pelayanan terutama *complaint handling* atau penanganan keluhan sangat penting dilakukan. Penanganan keluhan berorientasi pada peluang memperbaiki ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah.

Bagi perusahaan penyedia jasa, keluhan nasabah tentunya perusahaan harus memberikan penanganan dengan cepat dan solutif supaya tidak menimbulkan keluhan selanjutnya juga membantu perusahaan mempertahankan nasabahnya agar nasabah tidak berpindah bank lain. terselesaikannya komplain juga bisa disebut sebagai upaya menenangkan emosional pelanggan yang terikat dengan pelayanan perusahaan. Dengan begitu penanganan komplain yang baik juga dapat merubah persepsi dan meyakinkan harapan nasabah kepada pihak bank.

Dikutip dari (Chandra Teddy et al., 2020: 29) M. Juran memberikan pendapatnya mengenai kualitas yaitu perwujudan atas apa saja yang pelanggan harapkan terhadap perusahaannya diharuskan bagi perusahaan untuk mampu memenuhi apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan dengan sempurna.

Dengan begitu sebagai bentuk kualitas pelayanan (harapan) yang dapat diberikan oleh pihak perusahaan melalui penanganan komplain (*complaint handling*) dapat dinyatakan sebagai sikap profesional perusahaan dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan nasabah yang kemudian dapat diorientasikan menjadi bentuk kepuasan nasabah terhadap bank. Jika demikian, maka keluhan yang ditangani dengan baik juga dapat dijadikan sarana perusahaan membangun hubungan dengan nasabahnya melalui *complaint handling*.

## **B. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode korelasional untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu *complaint handling* dengan kepuasan pelanggan. Menurut Allen, Titsworth, dan Hunt (Rakhmat & Idi, 2017: 44-45) penelitian kuantitatif sebagai pendekatan penelitian yang menggunakan pengamatan sistematis untuk menelaah perilaku

manusia dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengamatan. Menurut Rakhmat (Rakhmat & Idi, 2017 : 70) metode korelasional ini bertujuan untuk meneliti sejauh mana variabel suatu faktor berkaitan dengan variabel pada faktor lain. Metode korelasional menjelaskan nilai hubungan statistik antara mereka tanpa pengaruh dari pihak luar atau variabel asing, juga menguji hipotesis tersebut dengan faktual dan cermat.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan adanya hubungan antara *Complaint Handling* dengan kepuasan pelanggan (nasabah) BSI KCP Bandung Buah Batu 2. Teori yang diuji pada penelitian ini adalah teori *complaint handling* dalam indikator kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (2013) dengan indikator kehandalan, ketanggapan, dan empati kemudian dikorelasikan dengan teori kepuasan pelanggan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode korelasional. Data penelitian ini didapat dari nasabah BSI KCP Bandung Buah Batu 2 sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa angket. Penelitian ini menggunakan uji validitas Pearson R dan uji reliabilitas alpha Cronbach dengan teknik analisis data Rank Spearmann. Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kedua variabel yang diuji, peneliti menggunakan pedoman pengukuran koefisien korelasional sebagai berikut:

**Tabel 1.** Tingkat Hubungan Variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,20	Sangat lemah
0,21 - 0,40	Cukup
0,41 - 0,70	Kuat
0,71 - 0,99	Sangat kuat
1,00	Sempurna

Dilakukan pengujian pengujian signifikansi dengan tujuan mengetahui seberapa kuat korelasi diantara kedua variabel dengan pedoman pengambilan keputusan sebagai berikut. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka berkorelasi, sedangkan jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka tidak berkorelasi.

### Hubungan antara *Complaint Handling* (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

**Tabel 2.** Hasil Hubungan X dan Y

Variabel	Rs	Nilai Signifikansi	Kekuatan Hubungan	Arah Hubungan	Keterangan
<i>Complaint Handling</i> (X) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	0,749	0,000	Sangat Kuat	1. Positif 2. Searah	1. H <sub>0</sub> ditolak 2. Berkorelasi

Berdasarkan dari hasil output di atas disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima yang artinya terdapat hubungan antara *complaint handling* dengan kepuasan pelanggan pada BSI KCP Bandung Buah Batu 2. Antara variabel X dengan variabel Y mendapatkan angka koefisien korelasi sebesar 0,749\*\* yang artinya tingkat kekuatan korelasi antara *complaint handling* dengan

kepuasan pelanggan pada BSI KCP Bandung Buah Batu 2 adalah hubungan sangat kuat dan arah hubungan menunjukkan searah dan positif. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan *complaint handling* oleh BSI KCP Bandung Buah Batu 2 memiliki hubungan yang sangat kuat bagi kepuasan pelanggannya (nasabah).

### Hubungan Antara Sub-Variabel Kehandalan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

**Tabel 3.** Hasil Hubungan  $X_1$  dan Y

Variabel	Rs	Nilai Signifikasi	Kekuatan Hubungan	Arah Hubungan	Keterangan
Kehandalan ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	0,716	000	Sangat Kuat	1. Positif 2. Searah	1. $H_0$ ditolak 2. Berkorelasi 3. Signifikan

Setelah dilakukan uji koefisien korelasi dan pada sub-variabel kehandalan ( $X_1$ ) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y), berdasarkan dari hasil output di atas disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya terdapat hubungan antara Kehandalan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada pada nasabah BSI KCP Bandung Buah Batu 2. Antara Sub-variabel  $X_1$  dengan variabel Y mendapatkan angka koefisien korelasi sebesar 0,716\*\* yang artinya tingkat kekuatan korelasi antara kehandalan pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada BSI KCP Bandung Buah Batu 2 adalah hubungan yang kuat dan arah hubungan menunjukkan searah dan positif. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kehandalan pelayanan oleh BSI KCP Bandung Buah Batu 2 memiliki hubungan yang kuat bagi kepuasan pelanggannya (nasabah).

Kehandalan ini juga berarti mekanisme kerja yang dilakukan seperti faktor-faktor kecermatan pegawai, standar pelayanan, kemampuan, dan kredibilitas pegawai. Kehandalan ini mencerminkan bagaimana kualitas pelayanan dan prosedur kerja dilaksanakan. Kualitas dari layanan yang diberikan dapat dirasakan oleh nasabah apabila pelayanan yang diterimanya kurang, sama, atau melebihi daripada yang diharapkannya. Berdasarkan salah satu dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi (Indrasari, 2019: 63) kehandalan pelayanan komplain berarti kemampuan pihak bank memberikan pelayanan dan penanganan keluhan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan standar pelayanan perusahaan. Inti daripada kehandalan ini adalah setiap pegawai BSI KCP Bandung Buah Batu 2 yang melayani nasabah memiliki kemampuan yang handal terutama kehandalannya dalam menangani keluhan. Keakuratan pelayanan menjadi penilaian bahwa pegawai BSI KCP Bandung Buah Batu 2 dapat diandalkan untuk menangani keluhan nasabah. Semakin handal pelayanan yang diberikan maka semakin dapat dipercaya kredibilitas dan kemampuan pegawainya.

### Hubungan Antara Sub-Variabel Ketanggapan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

**Tabel 4.** Hasil Hubungan  $X_2$  dan Y

Variablel	Rs	Nilai Signifikasi	Kekuatan Hubungan	Arah Hubungan	Keterangan
Ketanggapan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	0,608	000	Kuat	1. Positif 2. Searah	1. $H_0$ ditolak 2. Berkorelasi 3. Signifikan

Setelah dilakukan uji koefisien korelasi dan pada sub-variabel ketanggapan ( $X_2$ ) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y), berdasarkan dari hasil output di atas disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya terdapat hubungan antara Ketanggapan Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada pada nasabah BSI KCP Bandung Buah Batu 2. Antara Sub-variabel  $X_2$  dengan variabel Y mendapatkan angka koefisien korelasi sebesar 0,608\*\* yang artinya tingkat kekuatan korelasi antara ketanggapan pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada BSI KCP Bandung Buah Batu 2 adalah hubungan yang kuat dan arah hubungan menunjukkan searah dan positif. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa ketanggapan pelayanan oleh BSI KCP Bandung Buah Batu 2 memiliki hubungan yang kuat bagi kepuasan pelanggannya (nasabah).

Ketanggapan juga bisa berarti cepat tidaknya respon pegawai saat menghadapi komplain nasabah, oleh karena itu, pegawai selalu sigap memberikan pelayanan keluhan senyaman dan secepat mungkin, memberikan solusi, informasi, dan arahan kepada nasabah sesuai dengan keluhan yang diajukan. Kesesuaian antara ketanggapan pegawai BSI KCP Bandung Buah Batu 2 atas pelayanan yang diharapkan nasabah dapat langsung dirasakan manfaatnya oleh perusahaan, kesesuaian tersebut yang membuat nasabah mempercayai kinerja pegawai terutama pada kemampuan pegawai menyelesaikan keluhan, kemudian nasabah akan membandingkan kinerja pegawainya dengan kantor cabang lain. Tentunya sebagai kantor cabang perlu berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk meraih kepuasan nasabah sebagai media pengantar kepada loyalitas nasabah.

### Hubungan Antara Sub-Variabel Empati ( $X_3$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)

**Tabel 5.** Hasil Hubungan  $X_3$  dan Y

Variabel	Rs	Nilai Signifikasi	Kekuatan Hubungan	Arah Hubungan	Keterangan
Empati ( $X_3$ ) dengan Kepuasan Pelanggan (Y)	0,675	000	Kuat	1. Positif 2. Searah	1. $H_0$ ditolak 2. Berkorelasi 3. Signifikan

Setelah dilakukan uji koefisien korelasi dan pada sub-variabel empati ( $X_3$ ) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y), berdasarkan dari hasil output di atas disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya terdapat hubungan antara Empati Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan pada pada nasabah BSI KCP Bandung Buah Batu 2. Antara Sub-variabel  $X_3$  dengan variabel Y mendapatkan angka koefisien korelasi sebesar 0,675\*\* yang artinya tingkat kekuatan korelasi antara empati pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada BSI KCP Bandung Buah Batu 2 adalah hubungan yang kuat dan arah hubungan menunjukkan searah dan positif. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa empati pelayanan oleh BSI KCP Bandung Buah Batu 2 memiliki hubungan yang kuat bagi kepuasan pelanggannya (nasabah).

Empati pegawai BSI KCP Bandung Buah Batu 2 meliputi keseriusan mendalami pengetahuan bank akan minat dan kemauan nasabah, kesabaran dan kerendahan hati pegawai melayani nasabah, kepemilikan jam kerja pegawai yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, pemahaman seluruh pegawai dalam memahami kebutuhan nasabah, dan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah tidak memandang status sosial memberikan kepuasan yang lebih kepada para pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas menjadi nasabah BSI KCP Bandung Buah Batu 2. Pelayanan merupakan kegiatan *person to person* yang hal tersebut termasuk kedalam konteks komunikasi interpersonal. Sejalan dengan itu dalam konteks komunikasi, komunikasi verbal dan non-verbal yang dilakukan secara tatap muka yang melibatkan dua orang atau lebih merupakan konteks komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal menjadi standar komunikasi sempurna diantara jenis komunikasi yang lain disebabkan oleh hubungan timbal balik yang diciptakan oleh proses komunikasi antara individu menghasilkan efek atau timbal balik yang lebih efektif diterima oleh penerima pesan. Oleh karena itu etika pegawai melayani pelanggan, maka dalam proses komunikasi interpersonal hal tersebut dianggap proses yang efektif terutama dalam mengubah persepsi,

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai hubungan antara *complaint handling* BSI KCP Bandung Buah Batu 2 dengan kepuasan nasabah. Terdapat hubungan antara kehandalan pelayanan komplain (*complaint handling*) dengan kepuasan nasabah dengan koefisien korelasi sebesar 0.716 yang masuk pada kategori hubungan sangat kuat. BSI KCP Bandung Buah Batu 2 memiliki kehandalan pelayan yang mampu memberikan pelayanan keluhan secara akurat dan tepat serta memiliki pegawai yang memiliki kredibilitas serta tanggung jawab dalam penanganan komplain. Kehandalan setiap pegawai yang meliputi keakuratan penanganan, kecermatan pegawai, komunikasi pelayanan, dan kredibilitas pegawai sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh nasabah.

Terdapat hubungan antara ketanggapan pelayanan komplain (*complaint handling*) dengan kepuasan nasabah dengan koefisien korelasi sebesar 0.608 yang masuk pada kategori hubungan kuat. BSI KCP Bandung Buah Batu 2 mampu memberikan pelayanan keluhan meliputi kecepatan dan ketanggapan respon pegawai, penanganan solutif, kemudahan proses penanganan keluhan, dan ketepatan respon yang sesuai dengan harapan nasabah.

Terdapat hubungan antara empati pelayanan komplain (*complaint handling*) dengan kepuasan nasabah dengan koefisien korelasi sebesar 0.675 yang masuk pada kategori hubungan kuat. BSI KCP Bandung Buah Batu 2 mampu berempati kepada nasabahnya melalui keramahan pegawai, ketenangan pegawai, sikap dan kesopanan pegawai. Perhatian pegawai terhadap keluhan nasabah selaras dengan harapan dan keinginan nasabah yang menghasilkan pengalaman positif yang membentuk kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan keluhan.

#### Acknowledge

Dengan selesainya penelitian ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua orang tua peneliti yang selalu menyertai doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa henti.
2. Dosen pembimbing peneliti, Ibu Riza Hernawati, S.Sos., M.Si. yang senantiasa membantu, berbagi ilmu, mendengarkan, dan memberi saran kepada peneliti hingga penelitian ini dirampungkan.
3. Sahabat-sahabat peneliti yang selalu berbagi kesenangan maupun kesedihan dan selalu saling menguatkan dalam proses penyelesaian penelitian ini.
4. Seluruh pihak yang telah membantu, menyemangati serta memberi dukungan dan doanya kepada peneliti selama proses penyelesaian penelitian ini berlangsung.

#### Daftar Pustaka

- [1] Chandra Teddy, Chandra Stefani, & Hafini Layla. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis* (1st ed.). CV IRDH
- [2] Fatchuriza, M., & Teguh Adi Prajoso. (2021). Sistem Penanganan Pengaduan Berbasis E-Government Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal. *As Siyazah*, 6(1), 46–47.
- [3] Gorton, M., Brous, D., Coleman, M., Schwarz, R., & Spartels, D. (2005). *Guide to Complaint Handling in Health Care Services* Health Services Review Council Health Services Review Council Steering Committee.
- [4] Kotler, P., & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran* (A. Maulana & Wibi Hardani, Eds.; 13th ed.). Penerbit Erlangga.
- [5] Priyohadi, D. N., Priyanto Edi, & Andini Ira Rizka. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan dan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Eka Manunggal Sejahtera.
- [6] Rakhmat Jalaludin, & Idi Subandy Ibrahim. (2017) *Metode Penelitian Komunikasi*. 44-45 & 70.

- [7] Rashif, A., & Neni, Y. (2023). Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Barista dan Konsumen terhadap Kepuasan Konsumen. *Bandung Conference Series: Public Relations*, 3(2), 533–541. <https://doi.org/10.29313/bcspr.v3i2.8033>
- [8] Susanti, E. (2021). Kepuasan Penanganan Keluhan Memediasi Hubungan Antara Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Industri Perbankan di Indonesia. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)*, 2(2), 91–101. <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>