

**PENGARUH TEKNIK *HANDLING COMPLAIN* TERHADAP
CITRA PT. BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH KANTOR
CABANG SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan Syariah**



Oleh:

AGISTA ANGGUN PRATAMI

122503029

PROGRAM STUDI (D3) PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO

SEMARANG

2015

H.Muchamad Fauzi, SE,MM

Jl.Karangrejo Tengah IX/1

Gajahmungkur Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Tugas Akhir

An. Agista Anggun Pratami

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : AgistaAnggunPratami

NIM : 122503029

Judul : **“Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Citra
Bank BNI Syariah Kantor Cabang Semarang”**

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera diujikan.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Pembimbing,

H.Muchamad Fauzi, SE,MM

NIP: 19730217 200604 1 1001



KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI D III PERBANKAN SYARIAH
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan, Telp/Fax. (024)7601291/ 7624691

PENGESAHAN

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Pada:

Tugas Akhir saudara : Agista Anggun Pratami
NIM : 122503029
Judul : Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Citra Bank
BNI Syariah kantor cabang semarang.

Telah dimunaqosahkan oleh dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal:

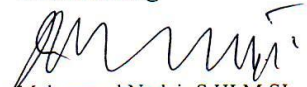
26 Mei 2015

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (D3) dalam ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Perbankan Syariah tahun akademik 2014/2015.

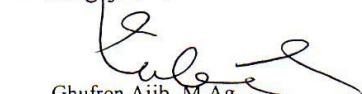
Semarang, 26 Mei 2015

Dewan penguji,

Ketua Sidang

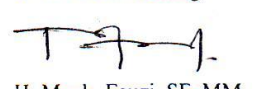

Mohammad Nadzir S.HI M.SI
NIP. 19730923 200312 1 002

Penguji I

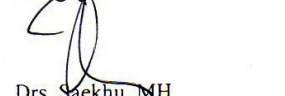

Ghufroon Ajib M.Ag
NIP. 19660325 199203 1 001




Sekretaris Sidang


H. Much. Fauzi, SE, MM
NIP.19730217 200604 1 001

Penguji II


Drs. Saekhu, MH
NIP. 19690120 199403 1 004

Pembimbing


H. Much. Fauzi, SE, MM
NIP.19730217 200604 1 001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا.

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

(Q.S An-Nisa : 58)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan ketulusan jiwa, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, ayahku tercinta bapak Waluyo Djati (alm) yang kasihnya selalu abadi, dan ibuku tersayang ibu Siti Elfiyah yang selalu mendo'akan dan mensupport penulis dalam mengerjakan tugas akhir.
2. Kedua Adiku tersayang, Regita Elok Masure dan Regista Sekar Kirana yang senyumnya dan keceriaannya memberi semangat kepada penulis.
3. Saudara-saudaraku yang telah memberikan do'a dan semangat kepada penulis selama ini.
4. Teman-teman seperjuangan PBS B angkatan 2012, Hanifah, Emilia, Deby, Jae, Rosa, Juli, Herlin, Anita, Alin, Agung, Devi, Dyas, Khakim, Dennise, Catur, Fina, Authar (Pakdhe), Aris (Boy), Amelia (Ma'e), Iwan, Irul, Udin (Bapak), Shihab, Atan (Pak komting), Tsania, Lina, Dina, Jamilah, Riski D.A, Risky Isnaeni, Via, Okta, Ria, Shofiyah, Nila, Elsa, Risma, Aulia, Gita, dan Vevy.
5. Warga IMPP (Ikatan Mahasiswa Pelajar Pematang) Latif, Hamam, Tika, Mufid, Aziz, Hasan, Kamil, Devi, Hilda, Hafidz, Alfian, Hamim, Arina, Nisa, Muslih, Mufti, Haidar, Iqbal, Hasan, Aniq, Afan, Ela, dan Afit.
6. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini, tidak ada yang dapat penyusun sampaikan kecuali ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan.

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisi materi yang telah atau pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Dengan demikian tugas akhir ini tidak berisi satupun pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang menjadi bahan rujukan.

Semarang,
rator



Agwa Anggun Pratami

122503029

ABSTRAK

Setiap orang mendirikan suatu usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi oleh waktu, seperti halnya di dunia perbankan. Perbankan syariah merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara profesional serta memiliki *frontliners* dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiasinya.

Dalam pelaksanaan operasional perbankan, seringkali terdapat *complain* nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui berbagai media). *Complain*, keluhan atau pengaduan yang tersebar kepada publik melalui berbagai media apabila tidak segera ditanggulangi akan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan umumnya dan reputasi bank pada khususnya. Oleh karena itu untuk mengurangi permasalahan mengenai *complain* nasabah maka sangat diperlukan pengelolaan dan penanganan *complain* yang baik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh antara teknik handling *complain* terhadap citra bank BNI Syariah KC Semarang. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh antara teknik handling *complain* terhadap citra bank BNI Syariah.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian adalah Teknik handling *complain* (X) dengan Citra bank BNI Syariah (Y). Sampel penelitian sebanyak 90 orang. Metodologi yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan uji asumsi klasik. Hipotesis dalam penelitian ini adalah adanya pengaruh antara teknik handling *complain* terhadap citra bank BNI syariah. Hasil penelitian t tabel lebih kecil dibandingkan t hitung ini menunjukkan tidak adanya pengaruh yang signifikan dari teknik handling *complain* terhadap citra Bank BNI Syariah.

Kata kunci: teknik handling *complain*, citra

ABSTRACT

Any person establishing a business would want the business can live continuously without being limited by time, as his case in the banking world. Islamic banking is a financial industry should be able to mandate professionally and has front liners and bankers with service skills that could strengthen the image of sharia-based business into differentiation.

In the implementation of banking operations, customers often complain there either directly or indirectly (through various media). Complaints, grievances or complaints that spread to the public through various media, if not addressed soon will be able to decrease public confidence in banking institutions in general and banks in particular reputation. Therefore, to reduce the problem of customer complaint management and so it will need a good complaint handling.

Formulation of the problem in this research is there any influence between complaint handling techniques on the image of BNI Syariah KC Semarang. The purpose of this study was to determine the effect is there between engineering handling complaints against the bank's image BNI Syariah.

This research is using a quantitative approach. The object of research is the complaint handling technique (X) with the image of BNI Syariah (Y). the study sample as many as 90 people. Methodology used is a simple regression analysis and test klasik. Hipotesis assumption in this study is the influence of the techniques handling complaints against the bank's image BNI sharia. Results of the study t table is smaller than t This shows no significant effect of complaint handling techniques on the image of Bank BNI Syariah.

Keywords: Complaint handling techniques, image

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah...

Atasberkahrahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “PENGARUH TEKNIK HANDLING COMPLAIN TERHADAP CITRA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG SEMARANG” dengan baik.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan ini tidak akan berarti tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu sudah selayaknya penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. BapakProf.Dr.H.Muhibbin, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo semarang.
2. Bapak Dr. H.Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang beserta staff-nya yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti PKL.
3. H.Muhammad Fauzi, SE. MM, selaku Dosen pembimbing, terimakasih atas bimbingan dan pengarahan yang diberikan dengan sabar dan tulus ikhlas
4. Para dosen pengajar D3 Perbankan Syariah : Pak Saekhu, pak Nadzir,bu Muyasaroh, pak Nur Fatoni, pak Johan Arifin, pak Ali Murtadlo, pak Wahab Zaenuri, pak Hasan, pak Dede, pak Imam Yahya, bu Heny Yuningrum, bu Nur Huda, pak Nanang, pak saefullah, pak Taufiq, dll.
5. Para dosenpraktisi : Pak Agus, pakBasuki, pakKartiko, pak Rudi, danpakPurwadi
6. PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang semarang beserta staff-nya yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun untuk mengikuti PKL.
7. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam pelaksanaan dan penyusunan laporan ini, tidak ada yang dapat penyusun sampaikan kecuali

ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya atas segala bimbingan dan arahan yang telah diberikan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun dari para pembaca senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir ini. Mudah-mudahan penelitian ini dapat bermanfaat untuk selanjutnya. Semoga Allah SWT selalu menjaga dan menuntun kita. Amiin

Semarang,
Penyusun,

AgistaAnggunPratami

NIM: 122503029

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB.1 PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah	6
1.3.Tujuan dan manfaat.....	6
1.4.Sistematika Penulisan	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. DeskripsiTeori.....	9
2.1.1. Perkembangan Bank Syariah	9
2.1.2. Marketing.....	11
2.1.3. Pelayanan	13
2.1.4. Pelayanan Prima	15

2.1.5. Sikap Melayani Nasabah/Handling Complain.....	15
2.1.6. Berkomunikasi Secara Efektif dan Efisien	19
2.1.7. Citra	20
2.1.8. Alasan Menghilangnya Nasabah	21
2.2. Kerangka Berfikir.....	22
2.3.Hipotesis	22

BAB III : METODELOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian.....	24
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	24
3.2.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2.2. Sumber Data.....	24
3.3.Populasi dan Sampel	25
3.4.Variabel Penelitian dan Pengukuran	26
3.5. Metode Pengumpulan Data	28
3.5.1. Kuesioner	28
3.5.2. Wawancara.....	29
3.5.3. Dokumentasi	29
3.6.Uji Validitas dan Reabilitas	30
3.6.1. Uji Validitas	30
3.6.2. Uji Reabilitas.....	30
3.6.3. Analisis Regresi Sederhana.....	31
3.7.Uji Asumsi Klasik.....	32

3.7.1. Uji Normalitas	33
3.7.2. Uji Autokorelasi	34

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum BNI Syariah dan	
Karakteristik Responden	33
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.1.1.1. Sejarah Singkat BNI Syariah	41
4.1.1.2. Visidan Misi Bank BNI Syariah	34
4.1.1.3. Organisasi Bank BNI Syariah	
KC Semarang	35
4.1.1.4. Tugas-tugas Jabatan BNI Syariah	
KC Semarang	35
4.1.1.5. Produk-Produk Bank BNI Syariah.....	37
4.1.2. Gambaran Umum Responden	42
4.1.2.1. Jenis Kelamin Responden	42
4.1.2.2. Usia Responden.....	43
4.1.2.3. Jenis Pekerjaan	46
4.2. Analisis Data	47
4.2.1. Analisis Deskriptif	47
4.2.2. Variabel Teknik handling Complain.....	48
4.2.3. Variabel Citra Bank BNI Syariah	49

4.3. Uji Validitas	52
4.4. Uji Reabilitas.....	53
4.5. Analisis Data	53
4.6. Analisis Regresi Sederhana.....	53
4.7. Uji Normalitas	55
4.8. Uji Autokorelasi.....	56
4.9. Pembahasan.....	57

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN.....	26
TABEL 2.2 JENIS KELAMIN RESPONDEN	42
TABEL 2.3 USIA RESPONDEN.....	45
TABEL 2.4 JENIS PEKERJAAN.....	46
TABEL 2.5 TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG TEKNIK HANDLING COMPLAIN BANK BNI SYARIAH KC SEMARANG.....	49
TABEL 2.6 TANGGAPAN RESPONDEN TENTANG CITRA BANK BNI SYARIAH KC SEMARANG.....	51
TABEL 2.7 UJI VALIDASI.....	52
TABEL 2.8 UJI REABILITAS.....	53

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 KERANGKA BERFIKIR	22
GAMBAR 2.2 PLOT UJI NORMALITAS	55

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA	62
STRUKTUR ORGANISASI	64
KUESIONER	67
HASIL KUESIONER	70
VALIDITAS VARIABEL	77
REGRESI SEDERHANA.....	80

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Isu globalisasi perekonomian merupakan salah satu isu yang paling penting, bahkan menjadi ruh dalam globalisasi itu sendiri. Globalisasi perekonomian merupakan proses kegiatan pertukaran bisnis dan perdagangan suatu negara yang sistematis, dimana batasan ekonomi suatu negara menjadi bias, karena perekonomian satu negara dipengaruhi oleh perekonomian lainnya.¹

Setiap orang mendirikan suatu usaha tentu menginginkan usahanya dapat hidup terus-menerus tanpa dibatasi oleh waktu. Hal ini merupakan salah satu tujuan didirikannya suatu perusahaan. Dapat hidup terus-menerus artinya dapat terus beroperasi, berkembang menikmati laba dan panjang umur. Semakin panjang umur suatu perusahaan semakin baik, Dalam praktiknya kehidupan suatu usaha beragam, mulai dari yang berumur panjang sekali hingga ratusan tahun (untuk beberapa generasi) sampai yang hanya hidup beberapa tahun saja. Bahkan tidak sedikit perusahaan yang sudah mati sebelum dewasa.

Agar suatu perusahaan panjang umur, perlu dicarikan resep untuk mengatasinya. Resepnya adalah terus dilakukan dan ditingkatkan omzet penjualannya atau jumlah pelanggannya (nasabah) karena hanya dengan

¹Rismi Somad, Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan*, Bandung: ALFABETA, 2014, h.5

meningkatkan omzet penjualan, atau jumlah pelanggan, tujuan dapat tercapai. Meningkatkan omzet penjualan pada akhirnya akan dapat pula meningkatkan laba perusahaan. Peningkatan laba penting bagi usaha dalam rangka terus dapat beroperasi dan berekspansi lebih luas lagi sehingga mampu mempertahankan hidupnya. Tentu saja laba yang diinginkan harus sesuai dengan target yang telah ditentukan setiap periodenya.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam rangka meningkatkan omzet penjualannya atau pelanggannya. Misalnya dengan memberikan pelayanan paling optimal, meningkatkan kualitas produk, menentukan harga yang sesuai dengan selera pasar, meningkatkan promosi penjualan, terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya atau dengan cara yang lainnya. Semua yang dilakukan ini harus diatas standar pesaing karena jika pesaing melakukan hal yang lebih baik dari perusahaan kita, kemungkinan usaha kita akan menjadi sia-sia. Pesaing tidak tidur dan selalu mencari celah untuk mengambil pelanggan pesaing lainnya.

Semua upaya untuk meningkatkan penjualan seperti di atas harus dilakukan dengan skala prioritas tentunya. Peningkatan omzet penjualan atau jumlah pelanggan merupakan aspek yang paling optimal karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan ini akan

menjadi promosi gratis dari pelanggan yang sudah merasakan kemudian disebarkan ke calon pelanggan lainnya.²

Seperti halnya didunia perbankan, perbankan syariah merupakan industri keuangan yang harus mampu menjalankan amanah secara profesional serta memiliki *frontliners* dan bankir dengan keterampilan layanan yang dapat memperkuat citra bisnis berbasis syariah yang menjadi diferensiasinya. Hal itu sangat penting guna memperoleh rida Allah Swt, memenuhi kebutuhan nasabah, menyikapi perilaku pesaing, serta memenuhi kebutuhan ekspektasi masyarakat yang tinggi terhadap peran dan keberadaan bank syariah.

Dalam pelaksanaan operasional perbankan, seringkali terdapat *complain* nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung (melalui berbagai media). *Complain* nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh kerugian finansial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank. Penanganan perlu dilakukan secara bijaksana karena apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh pihak bank akan menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan perbankan. *Complain*, keluhan atau pengaduan yang tersebar kepada publik melalui berbagai media apabila tidak segera ditanggulangi akan dapat menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan umumnya dan reputasi bank pada khususnya. Oleh karena itu untuk

²Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, h.1

mengurangi permasalahan mengenai *complain* nasabah maka sangat diperlukan pengelolaan dan penanganan *complain* yang baik.

Layanan yang dilakukan harus berlandaskan etika dan bertujuan ibadah (*worship*) dengan niat untuk mendapatkan ridha Allah swt (*by heart-mardhatillah*), siapapun yang datang akan dilayani dengan baik (*welcome*). bisa memberikan solusi (*solution*), harus menimbulkan rasa aman dan nyaman (*secure*), menguntungkan nasabah dan bank (*politabile*), serta senantiasa memberikan layanan yang terbaik secara konsisten dengan mengacu pada *service level* dan *standard operating procedure (consistency)*. Aspek layanan ini memerlukan *operational excellence* yang menghendaki adanya standar proses (*standard of process*) guna membentuk *service level* yang berpengaruh terhadap standar hasil (*standard of result*) yang akan dicapai.³

Menurut berbagai survey, sekitar 85% kesuksesan organisasi bisnis berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi bisnis dalam berkomunikasi dan menjalin hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Ini menggambarkan bahwa komunikasi kepada pelanggan perlu diterapkan oleh organisasi bisnis sedini mungkin, sehingga organisasi bisnis akan lebih terampil dalam menangani pelanggan. Komunikasi kepada pelanggan merupakan proses penyampaian pikiran, informasi, peraturan, atau instruksi organisasi bisnis dengan suatu cara tertentu agar pelanggan memahami pesan yang diterimanya secara efektif.

³ Ikatan Bankir Indonesia (b), *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta; PT Gramedia, 2014, h.297

komunikasi yang baik dengan nasabah juga dapat membangun kesan positif terhadap bank sehingga turut membantu terbentuknya nasabah yang loyal (*loyal customer*) yang berpengaruh terhadap pertumbuhan bisnis (*bisnis growth*), profit, dan kelangsungan usaha (*sustainability*). Untuk itu, diperlukan teknik-teknik komunikasi yang tepat bagi pelanggan (nasabah).⁴ Prinsip komunikasi dalam islam harus mejadi acuan adalah *qaulan sadida* (berkata yang benar agar dapat dipercaya), *qaulan ma'rufa* (bertutur kata yang baik sebagai bentuk tata karma), *qaulan layyina* (berbicara lemah lembut agar diterima), *qaulan maisura* (berbicara yang pantas, tidak merendahkan orang lain), *qaulan baligha* (komunikasi yang efektif agar informative), dan *qaulan karima* (menghargai dan menghormati perasaan orang lain).

Kenyataanya, pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu mempertahankan pelanggan yang ada (lama) untuk terus mengonsumsi atau membeli produk yang kita tawarkan, serta akan mampu pula untuk menarik calon pelanggan baru untuk mencobanya. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan di mata pelanggannya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula.

⁴Somad, *Manajemen...*, h.115

Penelitian yang dilakukan oleh Weber Shandwick dan *Reputation Institute* (2006), ada enamelemen inti yang secara bersama-sama membentuk bangunan reputasi perusahaan:

1. Tanggung jawab : mendukung tujuan mulia, menunjukkan tanggung jawab lingkungan dan tanggung jawab sosial
2. Komunikasi : ditandai dengan keterbukaan, pengungkapan secara penuh dan terbuka untuk berdialog.
3. Barang dan Jasa : menawarkan kualitas dan inovasi yang berkelas tinggi, serta kepuasan pelanggan.
4. Bakat : memberikan hadiah karyawan secara adil, keberagaman latar belakang karyawan dan menunjukkan kemampuan untuk menarik dan mempertahankan staf.
5. Matriks keuangan : melampaui para pesaing dan menunjukkan stabilitas keuangan serta nilai investasi jangka panjang.
6. Kepemimpinan : dibangun oleh CEO dan tim senior, menunjukkan kepemimpinan yang baik dan perilaku etis.⁵

Firman Allah SWT. dalam Al-Qur'an surat Luqman 18-19 mengajarkan untuk senantiasa rendah hati, berwajah manis, bertutur kata yang baik, berperilaku sopan termasuk dalam aktivitas berbisnis.

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ
* وَأَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ.

⁵Keith Butterick, *Pengantar Public Relations :Teori dan Praktik*, Ter.Nurul Hasfi, Jakarta: PT RAJA GRAFINDO PERSADA, 2012, h.62

Artinya: “janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang sombong lagi membanggakan diri. Sederhanakanlah kamu dalam berjalan, lunakkanlah suaramu. Sungguh seburuk-buruk suaramu adalah suara keledai” (QS.Luqman:18-19)

Dari Abu Hurairah bahwa Nabi Saw bersabda:

إِنَّكُمْ لَا تَسْعُونَ النَّاسَ بِأَمْوَالِكُمْ وَلَكِنْ لِيَسْعَهُمْ مِنْكُمْ بَسْطُ الْوَجْهِ وَحُسْنُ الْخُلُقِ

*“Sesungguhnya kalian tidak bisa menarik hati manusia dengan harta kalian. Akan tetapi kalian bisa menarik hati mereka dengan **wajah berseri** dan akhlak yang mulia” (HR. Al-Hakim)*

Dalam mengelola dan menangani *complain* nasabah diperlukan sikap, perilaku, pola bicara, gerakan tubuh dan ekspresi yang baik agar dapat menyenangkan hati nasabah. *Product knowledge* yang dimiliki oleh petugas bank juga sangat penting dalam menangani *complain* nasabah tersebut. Terlebih di diperbankan yang *bertitle* “Syariah” tentu sikap *Customer Service* dalam menangani keluhan nasabah menjadi pembeda dengan bank konvensional. selama 3 minggu penulis magang di PT BNI Syariah KC Ahmad yani, penulis sempat bertanya pada *customer service* tentang bagaimana mereka menyikapi nasabah yang datang ke bank untuk *complain*, menurutnya dalam menyikapi masalah nasabah seorang *customer service* harus tetap tenang dan tersenyum dalam kondisi apapun. namun dalam MRI (*marketing Research Indonesia*) bank BNI menduduki peringkat ke-2 dalam hal pelayanan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk membahas masalah tersebut dan menuangkan dalam tugas akhir yang

berjudul “PENGARUH TEKNIK *HANDLING COMPLAIN* TERHADAP CITRA PT BANK NEGARA INDONESIA SYARIAH KANTOR CABANG SEMARANG”

1.2 Rumusan Masalah

Dari pokok pembahasan diatas penulis menyimpulkan rumusan masalahadakah pengaruh teknik *Handling Complain* terhadap citra BNI Syariah Kantor Cabang Semarang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari pokok masalah yang dirumuskan maka yang menjadi tujuan dalam penelitian iniuntuk mengetahui adakah pengaruh teknik *Handling Complain* terhadap citra BNI Syariah Kantor Cabang Semarang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini, antara lain :

1. Bagi penulis
 - a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang teknik *handling complain* pada BNI Syariah KC Semarang.
 - b. Sebagai Tambahan referensi dan informasi mengenai Pengaruh Teknik *Handling Complain* Terhadap Citra BNI Syariah KC Semarang.

2. Bagi universitas
 - a. Sebagai tambahan informasi mengenai teknik *Handling Complain* yang ada pada BNI Syariah KCSemarang.
 - b. Sebagai tambahan guna penyempurnaan materi perkuliahan.
 - c. Dapat terjalin kerja sama yang baik antara Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dengan BNI Syariah KC Semarang
3. Bagi bank
 - a. Dapat dijadikan referensi untuk meninjau Teknik *Handling Complain* yang diterapkan.
 - b. Dapat mempererat silaturahmi dan kerjasama yang baik antara Mahasiswa, Universitas dan BNI Syariah KC Semarang.
4. Bagi pembaca
 - a. Sebagai tambahan referensi dan informasi bagi mahasiswa mengenai teknik *Handling Complain* pada BNI Syariah KC Semarang.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penelitian ini akan disusun dalam lima bab dengan tahapan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuandan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan landasan teori yang mendasari penelitian ini, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai, jenis dan sumber data , metode penelitian, populasi dan penentuan sampel, Variabel penelitian dan pengukuran, metode pengumpulan data, dan uji validitas dan realibilitas.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai gambaran umum atau deskripsi obyek penelitian, analisis data, serta hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dalam pembahasan juga mengenai keterbatasan serta saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti hal yang sama

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Teori

2.1.1 Perkembangan Bank Syariah

Perbankan syariah atau bank islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) islam.⁶Berdasarkan syariah maksudnya adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan syariah islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam. Dalam tata cara bermuamalah itu di jauhi praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba, diisi dengan kegiatannya atas dasar bagi hasil.

Perbankan syariah memiliki tujuan yang sama seperti perbankan konvensional, yaitu agar lembaga perbankan dapat menghasilkan keuntungan dengan cara meminjamkan modal, menyimpan dana, membiayai kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai. Prinsip hukum islam melarang unsur-unsur di bawah ini dalam transaksi-transaksi perbankan tersebut.

1. Perdagangan barang-barang yang haram,
2. Bunga (ربا *riba*),
3. Perjudian dan spekulasi yang disengaja (ميسر *maisir*), serta

⁶Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta, Ekonisia UII, 2004, h.20

4. Ketidakjelasan dan manipulatif (غرر *gharar*)

Sejarah perkembangan bank syariah di Indonesia diilhami perkembangan bank syariah atau bank islam di luar negeri yang diawali dengan berdirinya Bank Mit Ghamr pada 1963 di mesir. Bank tersebut tidak berumur panjang dan terpaksa ditutup pada 1967 karena alasan politik. Namun demikian, semangatnya melahirkan Nasser Social Bank pada 1972 di mesir yang lebih berorientasi sosial dan komersial. Selanjutnya muncul Dubai Islamic Bank pada 1975 di Jeddah, Saudi Arabia, Faysal Islamic Bank pada 1977 di mesir dan sudan, Kuwait Finance House pada 1997 di Kuwait, dan Bank Islam Malaysian Berhad (BIMB) pada 1983 di Malaysia.

Pendirian bank syariah di Indonesia berawal dari lokakarya “Bunga Bank dan Perbankan” pada 18-20 Agustus 1990, yang kemudian dilanjutkan dengan Musyawarah Nasional (MUNAS) IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) di Hotel Sahid, Jakarta, pada 22-25 Agustus tahun yang sama. Berdasarkan hasil MUNAS tersebut, MUI membentuk tim *Steering Committee* yang diketuai Dr.Ir.Amin Aziz, yang bertugas mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan berdirinya bank syariah di Indonesia. Dengan dukungan pemerintah dan masyarakat, terbentuk bank syariah pertama dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1 november 1991 di Jakarta berdasarkan Akte Pendirian oleh Notaris Yudo Paripurno, S.H. dengan surat izin Menteri Kehakiman No.C.2.2413 HT.01.01.

Selanjutnya, berdasarkan surat izin prinsip dari menteri Keuangan Republik Indonesia No.1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991, BMI resmi beroperasi. Berdirinya BMI tidak serta merta diikuti pendirian bank syariah lainnya sehingga perkembangan perbankan syariah nyaris stagnan sampai tahun 1998.

Dilatarbelakangi krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1998 dan keluarnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, yang isinyamengatur tentang peluang usaha syariah bagi bank konvensional, perbankan syariah mulai mengalami perkembangan dengan berdirinya Bank Syariah Mandiri pada 1999 dan Unit Usaha Syariah (UUS) Bank BNI pada tahun 2000, serta bank-bank syariah dan UUS lain pada tahun-tahun berikutnya. Sepuluh tahun setelah UU Nomor 10 Tersebut, pemerintah bersama Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia mengeluarkan UU Nomor 20 tentang Sukuk dan UU Nomor 21 tentang perbankan Syariah pada tahun 2008.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang selain menyediakan jasa perbankan/ keuangan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah.Perkembangan sistem keuangan syariah sebenarnya telah

dimulai sebelum pemerintah meletakkan dasar-dasar hukum operasional secara formal.

Setelah diterbitkan ketentuan perundang-undangan tersebut, sejak tahun 1998 sistem perbankan syariah telah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat, yaitu lebih dari 50 persen pertumbuhan asset rata-rata per tahun. Sampai akhir Desember 2013, terdapat 11 bank syariah dan 24 UUS dengan perkembangan yang baik.

2.1.2 Marketing

Menurut William J marketing merupakan salah satu dari kegiatan pokok yang dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang, dan mendapatkan laba.⁷ Berhasil tidaknya dalam pencapaian tujuan bisnis tergantung pada keahlian mereka di bidang pemasaran, produksi, keuangan, maupun bidang lain. Selain itu juga tergantung pada kemampuan mereka untuk mengkombinasikan fungsi-fungsi tersebut agar organisasi dapat berjalan lancar.

Sedangkan menurut kotler pemasaran didefinisikan sebagai proses sosial dan manajerial dimana masing-masing individu dan

⁷Swastha Basu DH dan Irawan, *Manajemen pemasaran modern*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1990, h.5

kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, perasaan, pertukaran produk dan nilai.⁸

Semua aktivitas untuk mempermudah pelanggan menghubungi pihak yang tepat dalam perusahaan, serta mendapatkan layanan, jawaban, dan penyelesaian masalah dengan cepat dan memuaskan, Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Bila mana orang mulai menghasilkan lebih banyak daripada yang diinginkan atau menginginkan lebih banyak daripada yang bisa dihasilkan, maka pada saat itu dasar dari perniagaan dimulai, dan perniagaan (tukar-menukar) itu adalah inti dari pemasaran.⁹

Proses pemasaran didunia perbankan relatif berbeda dengan produk dan jasa industri lain. Apalagi produk dan jasa perbankan syariah masih baru serta belum banyak dikenal masyarakat dan dunia internasional sehingga harus memiliki karakter tersendiri dalam strategi pemasaran dan penjualannya.

Pemasaran dalam perspektif syariah, pemasaran adalah salah satu bentuk bermuamalah yang dibenarkan dalam islam, sepanjang dalam proses transaksinya terpelihara dari hal-hal yang terlarang oleh ketentuan syariah.¹⁰ Pasar bukanlah hal yang baru dalam islam, karena

⁸Philip Kotler, *Manajemen pemasaran*, Terj. Hendra Teguh, et al, Jakarta: Prehallindo, 2001, h.4

⁹Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2012, h.4

¹⁰Hermawan kentajaya dan muhammmad syakir sula, *Syariah Marketing*, Bandung; Mizan, 2006, h.36

pada zaman dahulu Nabi Muhammad saw telah melakukan perniagaan, Nabi Muhammad adalah seorang pedagang yang piawai dalam berniaga sebelum menjalankan tugas sebagai seorang rasul. Etika bisnis yang dibangun oleh Rasulullah Muhammad saw saat berdagang bersendikan kejujuran dengan semangat silaturahmi.¹¹

Islam sendiri menganjurkan pada umatnya dalam memasarkan atau mempromosikan produk dan menetapkan harga tidak boleh berkata bohong harus jujur. Oleh sebab itu, salah satu dari karakter berdagang yang terpenting dan diridhoi oleh Allah SWT adalah kebenaran. Sehingga aktivitas beliau lakukan sangat mungkin bersinggungan dengan aktivitas pemasaran.

Ada 4 Karakteristik syariah marketing yang dapat menjadi panduan bagi masyarakat yaitu¹² :

1. Teistis (Rabbaniyah)

adalah sifat yang religius. Ketika harus menyusun taktik pemasaran, apa yang menjadi keunikan dari perusahaannya dibanding perusahaan lain (diferensiasi), begitu juga dengan marketing mix-nya, dalam mendesain produk, menetapkan harga, penempatan, dan dalam melakukan promosi senantiasa dijiwai oleh nilai-nilai religius.

¹¹Ikatan Bankir Indonesia (b), *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta; PT Gramedia, 2014, h.311

¹²Hermawan kentajaya dan muhammad syakir sula, *Syariah Marketing*, Bandung; Mizan, 2006, h.37-38

2. Etis (Akhlakiyah)

Mengedepankan masalah akhlak (moral,etika) dalam segala aspek kegiatannya.

3. Realisti (Al-Wakiiyah)

Konsep pemasaran yang fleksibel, sebagaimana keluasan dan keluwesan syariah islamiyah yang melandasinya. Dalam sisi inilah pemasaran syariah berbeda, ia bergaul, bersilaturahmi, melakukan transaksi bisnis ditengah-tengah realitas kemunafikan, kecurangan, kebohongan, atau penipuan yang sudah biasaterjadi dalam dunia bisnis.

4. Humanistik (Al-Insaniyah)

Humanistik bahwa syariah diciptakan untuk manusia agar derajatnya terangkat, sifat kemanusiaanya tersjaga dan terpelihara.

2.1.3 Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu di mana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani oleh mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang

dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Dalam praktinya, pelanggan atau nasabah yang membutuhkan sesuatu yang perlu pelayanan sesuai dengan keinginannya dibagi empat macam yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seorang *customer service* untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk dan pengaduan masalah.
2. Pelanggan/nasabah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri baru terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.
3. Pelanggan/nasabah membutuhkan bantuan melalui telepon. Jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan petugas, akan tetapi hanya melalui suara. Bantuan lewat telepon yang dapat diberikan misalnya informasi seputar produk atau keluhan.
4. Pelanggan/nasabah tidak perlu meminta bantuan petugas kecuali jika tidak dalam keadaan darurat. Artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Pelayanan ATM ini dilakukan melalui petunjuk yang ada di mesin untuk keperluan melakukan berbagai transaksi yang diinginkan. Pelayanan oleh petugas akan diberikan apabila nasabah mengalami masalah misalnya kartunya tertelan atau untuk nasabah

yang baru yang belum paham untuk melakukan transaksi melalui ATM.¹³

2.1.4 Pelayanan prima

Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten, dan akurat (handal). Berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Awalnya pelanggan memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diirikan perusahaan lainnya namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan *surprise* dari pelayanan perusahaan seperti seorang *security* tidak saja memberikan pelayanan keamanan namun membantu mengarahkan nasabah dalam pengambilan kartu antrian, pengarahannya penulisan dan pengambilan slip transaksi, pemberian majalah atau koran ketika menunggu antrian *teller* atau *customer service* di Bank.¹⁴

2.1.5 Sikap Melayani Nasabah/*Handling Complain*

Handling Complain adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan.¹⁵ Agar pelanggan dapat merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur

¹³Kasmir, *Etika...*, h.18

¹⁴Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima-Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, h.18

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia (a), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta; PT Gramedia, 2014, h.129

sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap seperti berpura-pura, atau jengkel, atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura, jengkel, atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa.

Menurut peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI Tahun 2005 telah menetapkan standar waktu dan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah sebagai bentuk perlindungan konsumen.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis nasabah.

1. Permintaan Maaf

Permintaan maaf merupakan ungkapan yang harus disampaikan pada saat pertama kali merespons permasalahan yang diajukan oleh nasabah.¹⁶ Pernyataan tersebut merupakan kompensasi psikologis yang layak diterima oleh nasabah yang mengalami tekanan akibat persoalan. Permintaan maaf juga wujud pengakuan terhadap kesalahan yang telah dilakukan, sikap berjanji akan mengatasi, dan berkomitmen tidak akan mengulangi lagi.

2. Beri Kesempatan Nasabah Bicara

Artinya karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini, karyawan harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang

¹⁶*ib.id*, h.307

dilakukan oleh nasabah. Karyawan juga harus berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

Disamping mendengar dengan seksama, karyawan juga bila perlu membuat catatan di kertas secara garis besar sehingga tidak perlu mengulang hal-hal yang sudah dikemukakan sebelumnya.

3. Dengarkan Baik-Baik

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya, karyawan harus mendengar dan menyimak baik-baik.¹⁷ Karyawan juga jangan membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah seperti gerakan tubuh tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan.

Mendengarkan baik-baik artinya pada saat nasabah mengemukakan persoalannya karyawan mendengar dengan penuh perhatian sehingga nasabah merasa senang. Penuh perhatian akan menyebabkan nasabah senang untuk menjelaskan persoalan yang sedang dihadapinya serta keinginannya.

4. Jangan Menyela Pembicaraan

Jangan menyela atau memotong pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara, karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan dan menghindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung nasabah.¹⁸ Usahakan karyawan memberi tanggapan setelah nasabah sudah selesai bicara.

¹⁷ Kasmir, *Etika*,.....h.72

¹⁸ Ikatan Bankir Indonesia (a), *mengelola*,.....h.74

Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.

Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, untuk hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dahulu.

5. Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Bicara

Seperti dikatakan sebelumnya, jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan. Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan.

Dalam mengajukan pertanyaan, karyawan pun harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian, gunakan bahasa yang mudah dipahami atau dengan kata lain, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat, dan jelas.

6. Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Karena nasabah memiliki berbagai macam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang berkenan, karyawan jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap, atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

Selain itu karyawan jangan mudah marah terhadap masalah yang bertemperamen tinggi. Usahakan karyawan tetap sabar dalam melayaninya.

7. Jangan Mendebat Nasabah

Dalam praktiknya, terkadang apa yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kondisi yang ada pada perusahaan kita. Oleh karena itu jika ada hal-hal yang kurang disetujui, usahakan beri penjelasan dengan sopan.

Karyawan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakanlah cara yang halus sehingga nasabah tidak merasa lebih rendah atau salah.

8. Jaga Sikap Sopan, Ramah, Dan Selalu Berlaku Tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun, dan ramah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

Ada istilah yang menyatakan “ anda sopan kami segan”. sikap sopan santun dan ramah dapat membuat nasabah menjadi segan sehingga nasabah berinteraksi lebih dari yang kita berikan. jika kita mau dihormati orang lain, kita juga harus menghormatinya.

9. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merupakan suatu pertaruhan ketika menangani persoalan, yaitu akan menaikkan reputasi jika mampu mengatasinya, atau merusak citra perusahaan jika tidak mengatasi persoalan secara baik.¹⁹ Kredibilitas berkaitan erat dengan kepuasan nasabah dan sangat efektif untuk promosi *word of mouth*.

10. Tunjukan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya akan dapat diselesaikan.²⁰

Komunikasi yang dibangun antara pihak yang melakukan komplain dengan si pemberi layanan merupakan konstruksi kunci dalam pembahasan yang dapat mempengaruhi penyelesaian nasabah.

¹⁹Ikatan Bankir Indonesia (b), Memahami,... h.307

²⁰Kasmir, *Etika...*, h.73

2.1.6 Berkomunikasi Secara Efektif dan Efesien

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepihak lain agar terjadi saling mempengaruhi di antara keduanya.²¹ Komunikasi digunakan untuk mengungkapkan kebutuhan organisasi. Manusia berkomunikasi untuk membagi pengetahuan dan pengalaman. Bentuk umum komunikasi manusia termasuk bahasa sinyal, bicara, tulisan gerakan, dan penyiaran. Komunikasi dapat berupa interaktif, transaktif, bertujuan, atau tak bertujuan.

Komunikasi yang baik dengan nasabah dapat membangun kesan positif terhadap bank sehingga turut membantu terbentuknya nasabah yang loyal (*Loyal Customer*) yang berpengaruh terhadap pertumbuhan bisnis (*business growth*), profit, dan kelangsungan usaha (*Sustainability*).

Komunikasi yang dibangun ketika melayani nasabah bank syariah harus mendasar, transparan, dan saling menguntungkan. Apalagi pemahaman masyarakat tentang bank syariah belum sebaik pemahaman bank konvensional sehingga karyawan bank syariah dituntut untuk mengetahui *product knowledge* yang berbeda dengan produk bank konvensional.

Setiap proses komunikasi senantiasa memiliki tujuan tertentu baik sebagai upaya belajar mengenali diri sendiri dan orang lain,

²¹Agus Hermawan, *Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: ERLANGGA, 2012, h.20

berhubungan demi meningkatkan kualitas komunikasi, meyakinkan adanya perubahan sikap maupun perilaku.

Berkomunikasi secara efektif dan efisien didukung oleh kemampuan sang komunikator dalam menyampaikan pesan dan juga latar belakang sang komunikator dalam menyampaikan pesan dan watak penerima, monopoli komunikasi, pengenalan masalah, sumber yang dipercaya, dan konteks sosial merupakan segi penentu keefektifitas komunikasi yang terjadi.

2.1.7 Citra

Citra menurut KBBI artinya rupa, gambaran, atau gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi perusahaan, organisasi, atau produk, atau bisa juga kesan mental atau bayangan visual yang ditimbulkan oleh sebuah kata, frasa, atau kalimat.²²

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk pelayanan dan keamanan. Tanpa citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan dijaga.

Untuk meningkatkan citranya, bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan

²²<http://kbbi.web.id/citra>, di akses 1 april 2015

kebutuhan nasabah ini kita sebut *customer service*(CS) atau ada juga yang menyebutnya *Services Assistance* (SA).

Customer service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah. Secara umum peranan *customer service* bank adalah:

1. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.²³

Menurut Shirley Harrison (1995:71), informasi yang lengkap mengenai citra perusahaan meliputi empat elemen:

1. Personality, keseluruhan karakteristik perusahaan yang dipahami public sasaran seperti perusahaan yang dapat dipercaya, perusahaan yang mempunyai tanggung jawab sosial.
2. Reputation, hal yang dilakukan perusahaan dan diyakini public sasaran berdasarkan pengalaman sendiri maupun pihak lain seperti kinerja keaman transaksi sebuah bank.
3. Value, dalam Kotler (2005:86) nilai yang diperlukan pelanggan didefinisikan sebagai selisih antara evaluasi calon pelanggan atas

²³Kasmir, *Etika...*, h.181

semua manfaat serta semua biaya tawaran tertentu dan alternative-alternatif lain yang difikirkan.

4. Corporate Identity, Komponen-komponen yang mempermudah mengenal publik sasaran terhadap perusahaan seperti logo, warna dan slogan

2.1.8 Alasan Menghilangnya Nasabah

Data Statistik (diambil dari *Quality at Work*), alasan menghilangnya nasabah dari berbagai perusahaan:

1% Pelanggan telah meninggal

3% pindah tempat tinggal

4% menghilang dengan sendirinya/alami

5% berpindah menurut anjuran teman

10% mengeluh terus-menerus

68% berpindah ketempat lain karena sebelumnya bertemu dengan orang yang acuh-tak acuh dengan kebutuhan mereka.

Hanya 5 % pelanggan/nasabah yang tidak puas complain kepada perusahaan. 95 % langsung pindah ke competitor.

1 (satu) orang pelanggan/nasabah yang tidak puas akan cerita kepada 10 s.d 20 orang.

Beberapa pelanggan/nasabah yang lain bahkan menceritakan kepada ratusan atau ribuan orang.

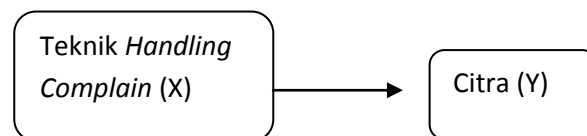
sementara itu, pelanggan yang puas hanya akan memberitahu maksimal 5 (lima) orang.

Butuh biaya 5 (lima) kali lipat untuk mendapatkan pelanggan baru daripada membina pelanggan yang sudah ada.²⁴

2.2 Kerangka Berfikir

Setiap Teknik *Handling Complain* yang dilakukan oleh seorang *Customer Service* bertujuan untuk memberikan pelayanan prima yang optimal untuk nasabah, dari pelayanan tersebut apabila nasabah merasa puas dengan cara seorang *Customer Service* menyelesaikan permasalahannya maka secara tidak langsung akan meningkatkan citra perbankan syariah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Teknik *Handling Complain* yang dilakukan seorang *Customer service* dengan baik akan meningkatkan citra perbankan syariah. Dapat digambarkan dengan kerangka sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan penelitian masalah yang didasarkan atas teori yang relevan. Secara etimologis, hipotesis berasal dari kata “*hypo*” yang berarti dibawah dan “*thesa*” yang berarti kebenaran. yang maksudnya adalah kesimpulan yang masih belum sempurna,

²⁴Rahmayanty, *Manajemen...*, h.2

sehingga perlu disempurnakan dengan membuktikan kebenaran hipotesis itu melalui penelitian.

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah, landasan teori, kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1= Diduga Variable Teknik *Handling Complain* berpengaruh besar dan signifikan terhadap citra BNI Syariah KC Semarang.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang dirumuskan adalah dengan metode kuantitatif..

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena data diperoleh dari hasil pengamatan langsung di BNI Syariah KC Semarang.

3.2.2 Sumber Data

Untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan menyelesaikan masalah tersebut, penulis memperoleh sumber data antara lain :

1. Data primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli ataupun pertama.²⁵ Dalam penyusunan Tugas Akhir ini data primer adalah informasi tentang data nasabah yang melakukan complain di PT BNI syariah, dan wawancara kepada Unit Layanan dan nasabah yang melakukan complain.

2. Data Sekunder

²⁵ Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Dengan Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: Cv.Andi Offset, 2006, h.8

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diterbitkan oleh organisasi.²⁶ Data sekunder dalam penelitian ini adalah majalah, artikel, dan buku-buku. Data Sekunder yang didapat dalam penyusunan tugas akhir ini adalah lampiran dokumen-dokumen dan buku-buku yang berkaitan dalam teknik *handling complain* pada BNI Syariah KC Semarang.

3.3 Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.²⁷ Adapun obyek penelitian ini adalah:

- a. Telah menjadi nasabah bank BNI syariah minimal 2 tahun.
- b. Nasabah yang melakukan *complain* atau aduan ke pihak *Customer Service*.
- c. Nasabah yang sudah menikmati layanan minimal 5 kali

Dimana jumlah nasabah yang di peroleh sebanyak 719 nasabah yang dijadikan populasi dan sampel²⁸

2. Sampel

²⁶Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006, h.132

²⁷Sugiyono (a), *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*, Bandung; ALFABETA, 2013, h.34

²⁸ Hasil wawancara dengan pihak unit layanan (*Customer Service*)

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.²⁹ atau sampel merupakan sebagian dari seluruh elemen yang menjadi objek penelitian.³⁰ Sampel yang kuat adalah sampel yang tidak bias.³¹ Pengambilan sampel diperoleh berdasarkan rumus solvin.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran 10%.

(ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir)

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan kelonggaran 10% sehingga didapat.

$$n = \frac{719}{1+719.(0.10)^2}$$

$$n = 87$$

Maka didapat jumlah responden sebesar 87, untuk memudahkan penelitian penulis menggenapkan menjadi 90 responden

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Agar penelitian ini dapat dilakukan sesuai yang diharapkan, perlu dipahami unsure-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yaitu, yaitu; konsep, variable, dan indikator empirik. Dalam penelitian ilmiah suatu

²⁹Sugiyono (b), *Statistik untuk penelitian*, Bamdung, ALFABETA, 2010, h.62

³⁰Awal Isgiyanto, *Teknik Pengambilan Sampel*, Jogjakarta, Mitra Cendikia, 2009, h.5

³¹Jogiyanto, *metodelogi penelitian bisnis*, Yogyakarta, BPFE-YOGYAKARTA, 2004,

konsep akan dijabarkan kembali kedalam suatu bentuk yang dipahami dan diuji tingkat validitas dan reabilitasnya. Agar konsep tersebut dapat diteliti secara empiric perlu dioperasionalkan dengan cara mengubah dan menjabarkannya menjadi suatu variabel atau sub variabel. Adapun variabel, definisi operasional variabel dan indikator penelitian, disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel Independen	Konsep Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Teknik Handling Complain	Sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap seperti berpura-pura, atau jengkel, atau sikap yang	<ul style="list-style-type: none"> • Meminta Maaf kepada nasabah • Memberikan kesempatan nasabah berbicara • Mendengarkan baik-baik • Tidak menyela pembicaraan • Mengajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara • Tidak marah dan tidak 	Diukur menggunakan angket (kuesioner) skala <i>Likert</i> Dan melalui MRI (<i>marketing reseach indonesia</i>) setiap

Variabel Independen	Konsep Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	tidak menyenangkan lainnya.	<p>mudah tersinggung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak mendebat nasabah • Bersikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang • menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu 	tahunnya
Citra	Rupa, gambaran, atau gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi perusahaan, organisasi, atau produk, atau bisa juga kesan mental atau bayangan visual yang	<ul style="list-style-type: none"> • dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial • memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan. • memiliki tingkat keamanan yang baik • memiliki respon yang cepat atas permintaan nasabah • memiliki respon yang 	Diukur menggunakan angket (kuesioner) skala <i>Likert</i>

Variabel Independen	Konsep Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
	ditimbulkan oleh sebuah kata, frasa, atau kalimat	cepat atas keluhan nasabah • memiliki logo dan warna yang membedakan dari perbankan lain. • memiliki slogan yang membedakan dari perbankan lain.	

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan oleh penulis yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala likert, maka variabel penelitian yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan dan pertanyaan.³²

³²Sugiyono, *Metode...*, h.93

3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah:

2.5.1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya³³. Angket atau kuesioner terdiri dari 3 (tiga) macam yaitu : angket tertutup, angket terbuka, dan kombinasi angket terbuka dan angket tertutup, dalam penelitian ini penulis menggunakan angket tertutup. Angket tertutup terdiri dari pertanyaan atau pernyataan dengan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihan. Responden mengecek jawaban yang paling sesuai dengan pendiriannya.³⁴ Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala *likert* 5 poin.

Jawaban responden berupa pilihan dari 5 alternatif yang ada, yaitu:

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. N = Netral
4. TS = Tidak setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut:

³³Burhan Bungin, *metodelogi Penelitian kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta; 2005, h.119

³⁴Muchamad Fauzi, *Metode Penelitian Kuantitatif sebuah pengantar*, Semarang; Walisongo Press, 2009, h.177

1. SS = Diberi skor 5
2. S = Diberi skor 4
3. N = Diberi skor 3
4. TS = Diberi skor 2
5. STS = Diberi skor 1

2.5.2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan informasi yang disimpan.³⁵ Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

3.6 Uji Validitas dan Realibilitas

3.6.1 Uji Validitas

Validitas (validity) menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau set dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasaran. Validitas juga berhubungan dengan kenyataan (*actually*). Validitas juga berhubungan dengan tujuan pengukuran. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Alat ukur yang tidak valid adalah yang memberikan hasil ukuran menyimpang dari tujuannya. Penyimpangan pengukuran ini disebut dengan kesalahan (*error*) atau varian. Tinggi rendah validitas suatu angket atau kuesioner dihitung dengan

³⁵Erwan Agus Purwanto, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Yogyakarta; Graha Media, 2011, h.17

menggunakan metode *Pearson's Product Moment Correlation*. yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus berikut :

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{N\sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi antara item (X) dengan skor total (Y)

x = Skor tiap item

y = skor total

N = jumlah responden

Kemudian perhitungan ini akan dilakukan dengan menggunakan program (SPSS), nilai “r” yang diperoleh dibandingkan dengan nilai “r” yang ada ditabel dengan taraf signifikansi ($\alpha = 10\%$) dalam pengujian validitas dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$

3.6.2 Uji Reabilitas

Realibitas menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurnya. Reliabilitas berhubungan dengan akurasi (*accurately*) dari pengukurannya. Reliabilitas berhubungan dengan konsistensi dari pengukur. suatu pengukur dikatakan *reliable* (dapat diandalkan) jika dapat dipercaya, maka hasil dari pengukuran harus akurat dan konsisten. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda.

Untuk menghitung reabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *Croanbach Alpha*. yaitu :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \alpha b^2}{b1^2} \right)$$

keterangan

r_{11} = Reabilitas Instrumen

k = Jumlah kuesioner

$\sum \alpha b^2$ = jumlah varian butir

$\alpha 1^2$ = Varian total

3.6.3 Analisis Regresi Sederhana

$$y = a + bx + e$$

Dimana :

Y = Citra BNI syariah (Variabel dependen/nilai yang dipengaruhi)

a = Konstansa interception

b = koefisien korelasi ganda (nilai peningkatan ataupun penurunan)

x = Teknik *Handling Complain*)

e = *error*

Untuk melakukan regresi sederhana dengan uji signifikansi, yaitu dengan alat uji T-test.

T-test untuk menguji pengaruh secara parsial. Rumusan hipotesisnya:

H_0 : $P = 0$ (Tidak ada pengaruh antara variable X terhadap Y)

H_a : $P \neq 0$ (Ada pengaruh antara variable X terhadap Y)

Menurut criteria P value :

- a) Jika $P > 10\%$, maka keputusannya adalah menerima hipotesis nol (H_0) atau H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variable independen terhadap variable dependen.
- b) Jika $P < 10\%$, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol (H_0) atau H_a diterima, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variable independen terhadap variable dependen.³⁶

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variable berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilihat dari grafik normal probability plot. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebaran plot akan berada di sekitar dan di sepanjang garis 45° .

3.7.2 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Masalah autokorelasi muncul pada observasi yang menggunakan data runtut waktu (*time series*) karena “gangguan” pada individu atau kelompok yang sama pada periode berikutnya.

³⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,; Jakarta: PT.Rineka Putra, 2006, h.299

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Negara Indonesia dan Karakteristik Responden

4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1.1 Sejarah Singkat BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jeparadan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI

Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam corporate plan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil LayananGerakdan 20 Payment Point.

4.1.1.2 Visi dan Misi Bank BNI Syariah

a. Visi

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi

- Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

4.1.1.3 Organisasi Bank BNI Syariah KC Semarang

Suatu organisasi dalam mencapai tujuannya harus dapat mengelola kegiatannya dengan baik, efisien, dan bertanggung jawab. Oleh karena itu diperlukan adanya struktur organisasi yang baik. Struktur organisasi yang baik adalah yang mempunyai kerangka hubungan antara fungsi dan wewenang serta tanggung jawab masing-masing dalam suatu kerjasama.

Adapun struktur organisasi BNI Syariah dapat dilihat dilampiran 1.

4.1.1.4 Tugas-Tugas Jabatan BNI Syariah KC Semarang

1. Penyelia Pemasaran Produk

- a. Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam memasarkan produk pembiayaan produktif ritel dan consumer kepada nasabah.
- b. Menyusun rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran pembiayaan sesuai pedoman yang berlaku.
- c. Menyelia langsung dan berperan aktif dalam memeriksa dokumen permohonan pembiayaan.
- d. Menyelia langsung dan berperan aktif dalam pemantauan nasabah pembiayaan.
- e. Berperan aktif dalam kegiatan kerjasama dengan institusi bisnis dalam rangka pemasaran produk pembiayaan.

2. Penyelia *Collection & Remedial*

- a. Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan pemantauan proses penagihan (call atau visit).
- b. Pemantauan penyelesaian kewajiban *Non Performing Financing*.
- c. Berperan aktif dalam penagihan pembiayaan NPF kolektibilitas 3,4,5 dan hapus buku.

3. Penyelia Proses

- a. Berpartisipasi aktif dalam melakukan verifikasi data aplikasi dan kelengkapan pemenuhan dokumen penunjang pembiayaan konsumtif.
- b. Berpartisipasi aktif dalam melakukan taksasi terhadap agunan.
- c. Melakukan review atas pekerjaan taksasi agunan yang dilakukan oleh *appraisal*

4. Penyelia Pelayanan Nasabah

- a. Melakukan penyeliaan atas kegiatan yang berkaitan dengan produk dan jasa bank BNI syariah yang dilakukan oleh asisten/pelaksana.
- b. Melakukan penyeliaan atas kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/ transaksi luar negeri yang dilakukan oleh asisten/pelaksana.
- c. Melakukan penyelia atas kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan transaksi jasa dalam negeri yang dilakukan oleh asisten/pelaksana.
- d. Melaksanakan program APU (Anti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Pendanaan Teroris) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Memantau rekening *suspend*.

- f. Mendukung berjalannya program peningkatan budaya pelayanan.
- g. Berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit.

5. Penyelia Operasional

- a. Berpartisipasi aktif dalam kegiatan mengelola administrasi pembiayaan.
- b. Berpartisipasi aktif dalam memantau proses pemberian pembiayaan.
- c. Berpartisipasi aktif dalam kegiatan mengelola transaksi administrasi kliring.
- d. Berpartisipasi aktif dalam dalam mengelola daftar hitam nasabah.
- e. membuat usulan penutupan rekening untuk nasabah penarikcek/giro bilyet kosong sesuai ketentuan.
- f. memantau penyelesaian rekening *suspend*.
- g. melakukan pelaporan kepada pihak internal dan eksternal.

6. Penyelia General Affair (Keuangan Umum Syariah)

- a. Mengelola sistem otomasi di kantor cabang dan kantor layanan.
- b. Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang dan cabang pembantu.
- c. Mengelola laporan harian sistem kantor cabang dan kantor cabang pembantu.

- d. Mengelola laporan kantor cabang.
- e. Membantu penyelesaian temuan audit.
- f. Berpartisipasi langsung dalam mengelola masalah kepegawaian seperti database pegawai, cuti, lembur, bonus.
- g. Berpartisipasi aktif dalam mengelola administrasi umum kearsipan.
- h. melakukan kegiatan logistic dan tata laksana kantor cabang.
- i. mendukung program peningkatan budaya layanan.
- j. Mendukung program peningkatan budaya pelayanan.
- k. Berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit.

7. Pengelola Pembiayaan Produktif (SME)

- a. Memasakan produk pembiayaan produktif.
- b. Memproses permohonan pembiayaan ritel.
- c. melakukan pemantauan nasabah pembiayaan produktif.
- d. Berpartisipasi aktif dengan BI dan pemda dalam penelitian potensi ekonomi daerah.
- e. Berperan aktif dalam penyelesaian temuan audit.

4.1.1.5 Produk-produk Bank Syariah

Produk bank BNI Syariah terdiri dari produk pendanaan, produk pembiayaan, dan produk layanan. Adapun produk-produk Bank BNI Syariah selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Produk Pendanaan.

a. BNI Syariah Tabungan.

BNI Syariah tabungan (Tabungan iB Hasanah) adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah atau akad wadiah.

b. BNI Syariah Tabungan Rencana

BNI Syariah Tabungan Rencana (Tapenas iB Hasanah) adalah tabungan perencanaan yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah muthlaqah, seperti menyiapkan rencana liburan, pernikahan, umroh, ataupun pendidikan.

c. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

d. BNI Syariah Tabungan Bisnis

BNI Syariah Tabungan Bisnis (Tabungan iB Prima Hasanah) adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah.

e. BNI Syariah Tabungan Anak

BNI Syariah Tabungan Anak (Tabungan iB Tunas Hasanah) adalah pokok simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan akad wadiah yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 Tahun.

f. BNI syariah Deposito

BNI Syariah deposito adalah simpanan berjangka menggunakan prinsip mudharabah mutlaqah.

g. BNI Syariah Giro

BNI Syariah giro (Giro iB Hasnah) adalah titipan danan dari pihak ketiga yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

2. Produk Pembiayaan

a. BNI Syariah Kepemilikan Emas

Pembiayaan Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad murabahah.

b. BNI Syariah KPR Syariah

Griya iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk

membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang sebenarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon.

c. BNI Syariah Multijasa

adalah fasilitas pembiayaan konsumsif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan syariah islam.

d. BNI Syariah Tabungan Haji

Pembiayaan THI iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang ditujukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Departemen Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi dengan akad ijarah.

e. BNI Syariah Otomotif

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan

kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

f. BNI Syariah Pembiayaan Jaminan Cash Collecteral Financing (CCF)

CCF iB hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro, dan tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

3. Produk Layanan

a. Bank Notes

yang dimaksud *Bank Notes* adalah uang kertas yang merupakan alat pembayaran yang sah dinegara penerbit, namun merupakan “barang dagangan” di negara lain (termasuk Indonesia).

b. Bank Garansi

Adalah pelaksanaan pemberian jaminan dari bank atas permohonan nasabah untuk membayar sejumlah uang kepada pihak lain dengan persyaratan dan jangka waktu tertentu.

c. Surat Keterangan Bank

Untuk mendukung keperluan bisnis, SKB dibuat untuk memenuhi berbagai keperluan bisnis atau lainnya seperti:

1. Mengikuti tender atau lelang.
2. Memperoleh angka pengenal impor.
3. Membuka rekening giro di bank lain.
4. Melanjutkan sekolah diluar negri.

d. Kiriman uang dalam negeri

BNI Syariah menyediakan layanan kiriman dalam mata uang rupiah dengan berbagai pilihan:

1. Kiriman uang antar BNI Syariah, dan
2. Kiriman uang antar bank melalui fasilitas Kliring, dan RTGS.

e. Kiriman Uang Luar Negeri

Bank BNI Syariah bekerjasama dengan bank koresponden di luar negeri sehingga kiriman uang nasabah dapat cepat dan aman. Layanan kiriman uang luar negeri disediakan baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis.

f. Collections

Collections (Inkaso) yaitu penanganan oleh bank atas dokumen-dokumen sesuai dengan instruksi yang diterima dari nasabah/koresponden untuk:

1. Mendapatkan pendapatan atau akseptasi
2. Menyampaikan dokumen-dokumen atas dasar pembayaran dan atau dasar akseptasi

3. Menyampaikan dokumen-dokumen atas dasar syarat-syarat pembayaran lainnya.

g. Traveller Cheque

Suatu surat berharga yang diterbitkan oleh lembaga keuangan atas suatu bank yang yang berjanji bahwa penerbit akan membayar sebesar nominal yang tercantum dalam cheque tersebut.

h. Transaksi Kiriman Uang Luar Negeri

Kiriman uang atau remittance atau funds transfer adalah pemindahan uang antar bank baik dalam valuta asing (valas) atau rupiah (idr) yang dilaksanakan oleh bank untuk kepentingan sendiri atau atas perintah nasabah untuk kepentingan pihak lain, abik bank atau non bank.

i. Bank Garansi

Bank garansi adalah pelaksanaan pemberian jaminan dari bank atas permohonan nasabah untuk membayar sejumlah uang kepada pihak lain dengan persyaratan dan jangka waktu tertentu.

4.1.2 Gambaran Umum Responden

Dalam penelitian ini, pihak yang menjadi responden adalah nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Unnisula. Teknik Pengambilan sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan

peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.³⁷ Penggambaran mengenai responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan dapat dilihat melalui tabel-tabel yang disajikan berikut.

4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden

Jumlah responden alam penelitian ini adalah 90 Nasabah, Berikut ini merupakan data responden berdasarkan atas jenis kelamin.

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-laki	32	35.6
Perempuan	58	64.4
Jumlah	90	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2015

Berdasarkan data diatas, dapat diperhatikan bahwa responden jenis kelamin laki-laki sebanyak 32 orang atau 35,6%. Sedangkan responden Jenis kelamin perempuan sebanyak 58 orang atau 64,4%.

³⁷Sugiyono,.....h.77

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibanding laki-laki

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram jenis kelamin responden di bawah ini yang peneliti peroleh:



Sumber : DataPrimer yang diolah, 2015

4.1.2.2 Usia Responden

Usia sering menjadi pertimbangan seseorang dalam melakukan aktivitas, sehingga usia memungkinkan memberikan kontribusi terhadap tipe nasabah. Untuk menentukan banyaknya kelas usia responden maka dapat menggunakan rumus *strugess*³⁸ sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 k &= 1 + 3,3 \log n \\
 &= 1 + 3,3 \log 90
 \end{aligned}$$

³⁸ Meilina Nur Indah Susanti, *Statistik Deskriptif dan Induktif*, Yogyakarta: graha Ilmu, 2010, h.52

= 7,4 dbulatkan menjadi 7

R = Data terbesar- data terkecil

= 66-19=47

$$i = \frac{R}{k}$$

= $\frac{47}{7} = 6,7$ dibulatkan menjadi 7

Keterangan : k \longrightarrow banyaknya kelas

n \longrightarrow jumlah responden

R \longrightarrow jangkauan

I \longrightarrow Interval kelas

Sehingga komposisi responden menurut usia dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini:

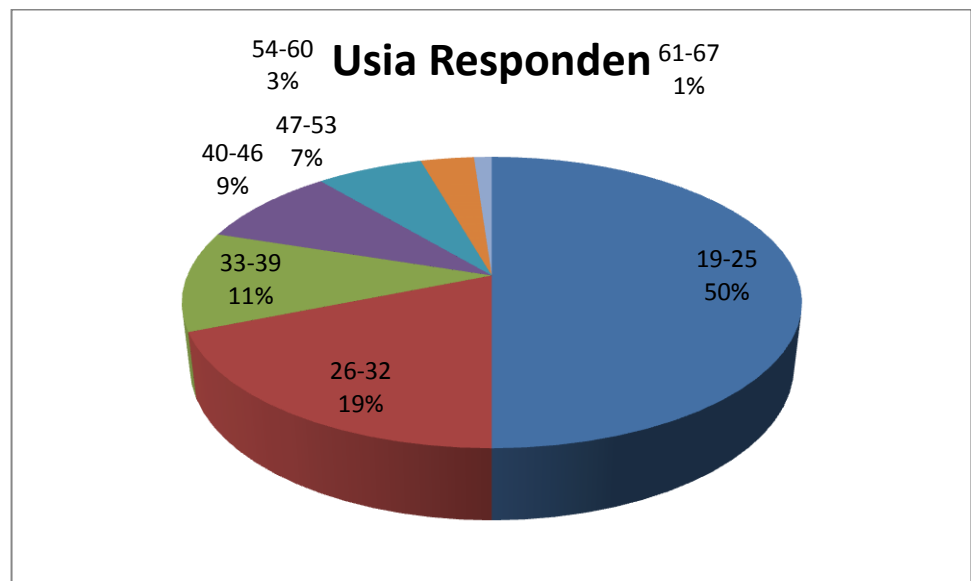
Tabel 4.2
Usia Responden

Umur	Jumlah	Prosentase (%)
19-25	45	50
26-32	17	18.9
33-39	10	11.1
40-46	8	8.9
47-53	6	6.7
54-60	3	3.3
61-67	1	1.1
Jumlah	90	100%

Sumber : Data primer yang diolah, 2015

Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak menurut usia 19-25 tahun sebanyak 45 Orang atau 33,6%. Sedangkan jumlah responden terkecil pada usia 61-67.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram usiaresponden di bawah ini yang peneliti peroleh:



Sumber : Data primer yang diolah, 2015

4.1.2.3 Jenin Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden disini, peneliti mengelompokkan menjadi lima kategori, yaitu : PNS, Pegawai Swasta, Wirausaha/Pedagang, Mahasiswa, dan lainnya. Adapun data mengenai pekerjaan nyang diambil sebagai responden adalah sebagai berikut:

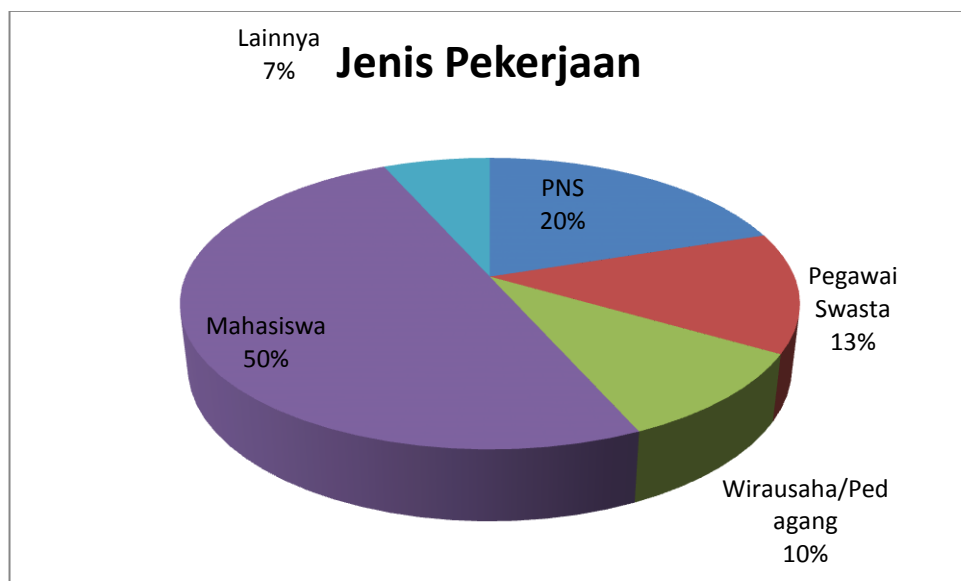
Tabel 4.3

Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
PNS	18	20
Pegawai Swasta	12	13.3
Wirausaha/Pedagang	9	10

Mahasiswa	45	50
Lainnya	6	6.7
Jumlah	90	100

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram Jenis pekerjaan responden di bawah ini yang peneliti peroleh:



Sumber : Data yang diolah, 2015

4.2 Analisis Data

4.2.1 Analisis Deskriptif

Untuk menggambarkan tanggapan dan menguraikan secara rinci jawaban responden data dikelompokkan dengan menggunakan rentang skala.³⁹ Perhitungan skor tiap item pertanyaan adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

³⁹ Sugiyono, *Metodelogi*,...h.89

Keterangan = RS \longrightarrow Rentang Skala

n \longrightarrow Jumlah sampel

m \longrightarrow Jumlah jawaban tiap item

Sehingga:

$$RS = \frac{90(5-1)}{5} = 72$$

$$\text{Skor Terendah} = 1 \times 90 = 90$$

$$\text{Skor Teratas} = 5 \times 90 = 450$$

Jadi kategori yang didapat yaitu :

- a. 90 – 162 = Sangat Tidak Baik
- b. 163 – 235 = Tidak Baik
- c. 236 – 308 = Cukup
- d. 309 – 381 = Baik
- e. 391 – 463 = Sangat Baik

4.3.1.1 Variabel *Teknik handling Complain*

Untuk mengetahui pendapat responden mengenai *Teknik Handling Complain* dari Bank BNI syariah Kantor Cabang Ahmad Yani Semarang maka diajukan beberapa pertanyaan mengenai:

1. *Customer Service* BNI Syariah meminta maaf kepada nasabah apabila nasabah mengadakan keluhannya.
2. *Customer Service* BNI Syariah memberikan kesempatan kepada nasabah untuk berbicara.

3. *Customer Service* BNI Syariah mendengarkan dengan baik aduan nasabah.
4. *Customer Service* BNI Syariah tidak mencela pembicaraan nasabah.
5. *Customer Service* BNI Syariah mengajukan pertanyaan kepada nasabah ketika nasabah selesai berbicara.
6. *Customer Service* BNI Syariah tidak mudah marah dan tersinggung ketika nasabah berpendapat.
7. *Customer Service* BNI Syariah tidak mendebat pendapat yang nasabah sampaikan.
8. *Customer Service* BNI Syariah bersikap sopan, ramah, dan selalu tenang saat nasabah mengadukan keluhan.
9. *Customer Service* BNI Syariah memiliki kredibilitas untuk mengatasi keluhan nasabah.
10. *Customer Service* BNI Syariah menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu terhadap keluhan atau aduan nasabah.

Adapun hasil jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel beriku ini :

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Tentang Teknik Handling
Complain Bank BNI Syariah Kantor Cabang Semarang

No Pernyataan	Jawaban					Jumlah Respon den	Total Nilai	Rata- rata Skor	Kategori
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)				
1	34 (170)	35 (140)	14 (42)	6 (12)	0 0	90	364	4,04	Baik
2	45 (225)	27 (108)	14 (42)	4 (8)	0 0	90	383	4,25	sangat baik
3	21 (105)	22 (88)	24 (72)	21 (42)	2 (2)	90	309	3.43	Baik
4	35 (175)	41 (164)	10 (30)	4 (8)	0 0	90	377	4.18	Baik
5	36 (180)	24 (96)	17 (51)	7 (14)	1 (1)	90	342	3.8	Baik
6	37 (185)	37 (148)	13 (39)	3 (6)	0 0	90	378	4.2	Baik
7	38 (190)	36 (144)	13 (39)	3 (6)	0 0	90	379	4.21	Baik
8	7 (35)	36 (144)	36 (108)	11 (22)	0 0	90	309	3.43	Baik
9	22	28	25	15	0	90	327	3.63	Baik

	(110)	(112)	(75)	(30)	0				
10	28	21	21	19	1	90	326	3.62	Baik
	(140)	(84)	(63)	(38)	1				
Jumlah Nilai Skor							3494	38.79	Baik
Rata-Rata Total Skor							349.4	3.879	

Berdasarkan table 4.3 mengenai tanggapan reponden tentang teknik hadling complain di BNI Syariah kantor cabang Semarang didapat rata-rata total skor sebesar 369,4. Hal ini termasuk dalam rentang 309-381 yang berkategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa teknik handling complain yang diterapkan adalah baik.

4.3.1.2 Variabel Citra Perbankan Syariah

Untuk mengetahui pendapat responden mengenai loyalitas nasabah maka diajukan beberapa pertanyaan tentang:

1. Bank BNI Syariah dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial
2. Bank BNI Syariah memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan.
3. Bank BNI Syariah memiliki tingkat keamanan yang baik.
4. Bank BNI Syariah memiliki respon yang cepat atas permintaan nasabah.

5. Bank BNI Syariah memiliki respon yang cepat atas keluhan nasabah
6. Bank BNI Syariah memiliki logo dan warna yang membedakan dari perbankan lain.
7. Bank BNI Syariah memiliki slogan yang membedakan dari perbankan lain.

Adapun jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Tanggapan Responden Tentang Citra Bank BNI Syariah
Kantor Cabang Semarang

No Pernyataan	Jawaban					Jumlah Respon den	Total Nilai	Rata- rata Skor	Kategori
	SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS (1)				
1	34 (170)	36 (144)	14 (42)	6 (12)	0 (0)	90	368	4.08	Baik
2	45 (225)	27 (108)	0 (0)	4 (8)	0 (0)	90	341	3.78	Baik
3	21 (105)	22 (88)	24 (72)	21 (42)	2 (2)	90	309	3.43	Baik
4	35 (175)	41 (164)	10 (30)	4 (8)	0 (0)	90	377	4.18	Baik

5	36 (180)	29 (116)	17 (51)	7 (14)	1 (1)	90	362	4.02	Baik
6	37 (185)	37 (148)	13 (39)	3 (6)	0 0	90	378	4.2	Baik
7	38 (190)	36 (144)	13 (39)	3 (6)	0 0	90	370	4.11	Baik
Jumlah Nilai Skor							2505	27.8	Baik
Rata-Rata Total Skor							357.8	3.97	

Sumber: Data Primer yang diolah, 2015

Berdasarkan tabel 4.5 diatas tanggapan responden untuk kategori Citra Bank BNI Syariah KC Semarang didapat rata-rata total skor sebesar 332.1, hal ini termasuk dalam rentang 309-381 yang berkategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Citra bank BNI Syariah adalah baik.

4.3 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan computer menggunakan SPSS *for windows* Versi 16. Selain melihat nilai signifikansi juga dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel, dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel.

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Nilai r hitung		Nilai r tabel	Status
Kualitas Layanan	X1	0,481	>	0,175	Valid
	X2	0,549	>	0,175	Valid
	X3	0,302	>	0,175	Valid
	X4	0,447	>	0,175	Valid
	X5	0,364	>	0,175	Valid
	X6	0,383	>	0,175	Valid
	X7	0,442	>	0,175	Valid
	X8	0,501	>	0,175	Valid
	X9	0,733	>	0,175	Valid
	X10	0,735	>	0,175	Valid
Citra Perbankan	Y1	0,363	>	0,175	Valid
	Y2	0,424	>	0,175	Valid
	Y3	0,254	>	0,175	Valid
	Y4	0,342	>	0,175	Valid
	Y5	0,240	>	0,175	Valid
	Y6	0,350	>	0,175	Valid
	Y7	0,440	>	0,175	Valid

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa masing-masing pertanyaan mempunyai r hitung yang berbeda. Untuk butir pertanyaan yang memiliki r hitung $> r$ tabel (0,175) dan bernilai positif maka butir pertanyaan tersebut dianggap valid.

4.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Untuk mengukur reliabilitas dengan menggunakan uji statistic adalah *cronbach Alpha* (α). Suatu variable dikatakan reliable jika memiliki *cronbach Alpha* lebih dari 0,60 ($>0,60$). Untuk menguji reliabilitas maka menggunakan SPSS.

Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Variabel	Reabilitas Coefficient	Alpha	Ket.
Teknik Handling Complain	10 Pertanyaan	.811	Reliabel
Citra Perbankan Syariah	7 Pertanyaan	.623	Reliabel

Dari keterangan di atas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$. Dengan demikian Variabel (Teknik Handling, dan Citra Perbankan Syariah) dapat dikatakan Reliabel.

4.5 Analisis Data

4.5.1 Analisis Regresi Sederhana

Hasil analisis data dengan menggunakan alat bantu program computer SPSS 16.0 diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.264	2.598		11.265	.000
	TEKNIK HANDLIN G COMPLAI N	-.022	.066	-.036	-.336	.738

a. Dependent Variable: CITRA PERBANKAN

SYARIAH

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi yang terbentuk pada uji regresi ini adalah:

$$Y = 29.264 + (-0,22)X$$

Nilai sig. = 0,738 lebih besar dari pada 0,05 maka dapat diinterpretasikan bahwa variabel Teknik handling complain (X) tidak berpengaruh terhadap citra bank BNI Syariah KC Semarang.

4.5.2 Uji Normalitas

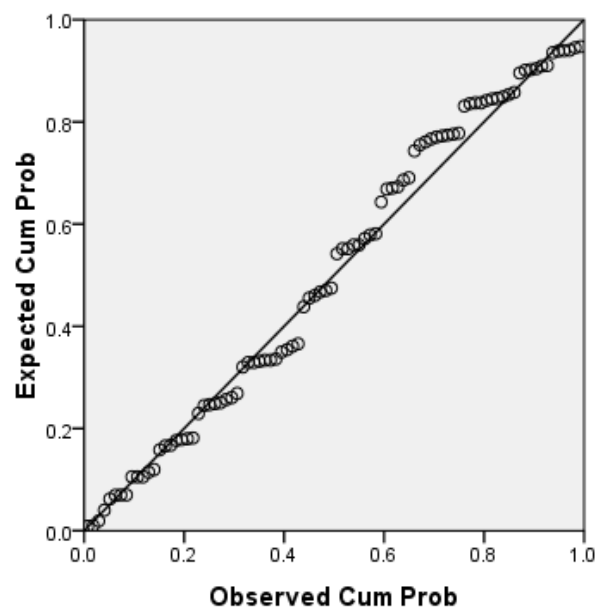
Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar Pengambilan keputusan :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan / atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 4.8

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: CITRA PERBANKAN SYARIAH



Analisis :

Dari grafik diatas, terlihat titik-titik mengikuti garis maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4.5.3 Uji Autokorelasi

Pengujian ini dilakukan untuk menguji suatu model apakah antara variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi. Deteksi adanya autokorelasi yaitu panduan mengenai angka D-W (Durbin Watson) untuk mendeteksi autokorelasi bisa dilihat pada tabel D-W, yang bisa dilihat pada buku statistic yang relevan. Namun demikian secara umum bisa diambil patokan:

1. Angka D-W di bawah -2 berarti ada Autokorelasi positif.
2. Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada Autokorelasi.
3. Angka D-W di atas +2 berarti ada Autokorelasi negative.

Model Summary^p

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.036 ^a	.001	-.010	3.571	1.509

a. Predictors: (Constant), TEKNIK HANDLING COMPLAIN

b. Dependent Variable: CITRA PERBANKAN SYARIAH

Analisis:

Dari hasil output diatas didapat nilai D-W yang dihasilkan dari model regresi adalah 1.509. Sehingga dapat diketahui bahwa nilai

D-W berada diantara -2 sampai +2, karena itu tidak ada autokorelasi.

4.6 Pembahasan

Dengan melibatkan sebanyak 90 orang responden, memberikan informasi mengenai pengaruh dari variabel Teknik handling complain terhadap citra bank BNI Syariah KC Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknik handling complain tidak berpengaruh terhadap citra bank BNI Syariah KC Semarang. Penjelasan dari makna variabel dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Teknik Handling complain pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Semarang berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari hasil rekapitulasi setiap responden dari rumusan masalah teknik handling complain dengan indikator Meminta Maaf kepada nasabah, Memberikan kesempatan nasabah berbicara, Mendengarkan baik-baik, Tidak menyela pembicaraan, Mengajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara, Tidak marah dan tidak mudah tersinggung, Tidak mendebat nasabah, Bersikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang, menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu. yang menggunakan rentang skala memperoleh rata-rata skor sebesar 349,5 yaitu berada dalam kategori **BAIK**.

Hasil rekapitulasi teknik handling complain menyebutkan bahwa indikator dengan rentang skala baik harus

dipertahankan. dari teknik handling *complain* yang diterapkan di Bank BNI Syariah KC Semarang sudah memenuhi harapan nasabah secara skor dan rentang skala yang diperoleh dari responden adalah baik.

2. Citra bank BNI Syariah Kantor Cabang Semarang berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari rekapitulasi setiap responden dari rumusan masalah citra perbankan syariah dengan indikator dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial, memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan, memiliki tingkat keamanan yang baik, memiliki respon yang cepat atas permintaan nasabah, memiliki respon yang cepat atas keluhan nasabah, memiliki logo dan warna yang membedakan dari perbankan lain, memiliki slogan yang membedakan dari perbankan lain. yang menggunakan rentang skala memperoleh rata-rata skor sebesar 357,8 yaitu berada dalam kategori **BAIK**.
3. Variabel teknik handling tidak berpengaruh terhadap citra bank BNI Syariah Hal ini dibuktikan melalui uji t yang dilakukan dimana terdapat nilai t hitung sebesar -0,336 lebih kecil dari t tabel yaitu 1,986 sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ditolak.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan model regresi yang telah dilakukan tentang pengaruh teknik handling *complain* terhadap citra bank BNI Syariah KC Semarang, maka hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Teknik Handling Complain yang dilakukan pada bank BNI Syariah KC Semarang berada dalam kategori **BAIK**. hal ini dibuktikan oleh analisis data yang diperoleh dari rekapitulasi setiap responden berdasarkan rentang skala memperoleh rata-rata skor sebesar 349,4
2. Citra pada bank BNI Syariah KC Semarang dalam kategori **BAIK**. hal ini dibuktikan oleh rekapitulasi setiap respondendengan menggunakan skala memperoleh rata-rata skor sebesar 357.8
3. Variabel teknik handling tidak berpengaruh terhadap citra bank BNI Syariah Hal ini dibuktikan melalui uji t yang dilakukan dimana terdapat nilai t hitung sebesar -0,336 lebih kecil dari t tabel yaitu 1,986 sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini ditolak. Teknik handling complain tidak berpengaruh signifikan terhadap citra bank BNI syariah, ada

faktor lain yang lebih signifikan membentuk citra bank BNI syariah.

5.2 SARAN

1. Bank BNI Syariah KC Semarang.

Dari penelitian ini disarankan kepada pihak BNI Syariah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan tepatnya dalam menanggapi aduan atau keluhan nasabah dan tetap konsisten pada visi dan misi perusahaan agar tujuan bank BNI Syariah dapat tercapai. Teknik *Handling Complain* yang baik sangat penting bagi bank BNI Syariah karena jika aduan atau *complain* nasabah dapat diselesaikan dengan baik akan berdampak pada loyalitas dan citra nasabah itu sendiri.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hendaknya memperluas penelitian sehingga diperoleh informasi yang lengkap tentang Teknik *handling Complain*.

5.3 Penutup

Puji syukur Alhamdulillah yang patut dipersembahkan kepada Allah swt yang dengan karunia dan rahmatnya telah mendorong penyusun hingga dapat merampungkan tulisan yang sederhana ini.

Demikian penyusunan Tugas Akhir sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah (D3) fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis sadar betul dalam bahwa apa yang

telah di paparkan dalam karya ilmiah ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, baik dari segi penulisan bahan maupun isi yang terkandung.

Oleh karena itu saran dan kritik yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis demi kesempurnaan penulisan berikutnya. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca.

Referensi

- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta; PT Raja Grafindo Persada, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*,; Jakarta: PT.Rineka Putra, 2006.
- Basu, swastha DH dan Irawan, *Manajemen pemasaran modern*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1990.
- Bungin, Burhan, *metodelogi Penelitian kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta; 2005.
- Butterick, Keith, *Pengantar Public Relations :Teori dan Praktik*, Ter.Nurul Hasfi, Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2012.
- Fauzi, Muchamad, *Metode Penelitian Kuantitatif sebuah pengantar*, Semarang; Walisongo Press, 2009.
- Hermawan, Agus, *Komunikasi Pemasaran*, Jakarta: SERLANGGA, 2012.
- Ikatan Bankir Indonesia (a), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta; PT Gramedia, 2014.
- Ikatan Bankir Indonesia (b), *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta; PT Gramedia, 2014.
- Isgiyanto,Awal, *Teknik Pengambilan Sampel*, Jogjakarta, Mitra Cendikia, 2009
- Jogiyanto, *metodelogi penelitian bisnis*, Yogyakarta, BPFE-YOGYAKARTA, 2004
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005

Kotler, Philip, *Manajemen pemasaran*, Terj. Hendra Teguh, et al, Jakarta: Prehallindo, 2001

kentajaya, Hermawan dan muhammad syakir sula, *Syariah Marketing*, Bandung; Mizan, 2006.

Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta, Ekonisia UII, 2004

Nur, meilina Indah Susanti, *Statistik Deskriptif dan Induktif*, Yogyakarta; graha Ilmu, 2010.

Purwanto, Erwan Agus, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*, Yogyakarta; Grava Media, 2011.

Sarwono, Jonathan, *Analisis Data Penelitian Dengan Menggunakan SPSS*, Yogyakarta : CV.Andi Offset, 2006.

Sugiyono (a), *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*, Bandung; ALFABETA, 2013.

Sugiyono (b), *Statistik untuk penelitian*, Bamdung, ALFABETA, 2010.

Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006.

Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima-Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta, graham Ilmu, 2012.

Rismi, Somad, dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi mengembangkan bisnis berorientasi pelanggan*, Bandung: ALFABETA, 2014.

Umar, Husein, *Metode Riset Bisnis*, Jakarta; PT.Gramedia Pustaka Utama, 2003

<http://kbbi.web.id/citra>,

LAMPIRAN

STRUKTUR ORGANISASI

Dewan Komisaris

Direktur Utama

Divisi Satuan Pengawas Intern

Divisi Human Capital

Divisi Perencanaan Strategis

Divisi Usaha Menengah

Divisi Recovery & Remedial

Direktur Kepatuhan dan Penunjang

Divisi Enterprise Risk Management

Divisi Product Management

Divisi Hukum, Kepatuhan & Kesekretariatan

Satuan Kerja Kepatuhan

Direktur Bisnis

Divisi Bisnis Ritel – Cabang

Divisi Bisnis Mikro – Cabang Mikro

Divisi Bisnis Kartu

Divisi Tresuri, Dana & Internasional

Chief Operating & Financial Officer

Divisi Pengendalian Keuangan

Divisi Teknologi Informasi

Divisi Business Risk

Divisi Operasional

Divisi Komunikasi, Jaringan & Logistik

Dewan Pengawas Syariah

Komite Level Komisaris :

- a. Komite Audit
- b. Komite Remunerasi & Nominasi
- c. Komite Pemantau Risiko

Komite Level Direksi :

- a. Komite SDM
- b. Komite Modal, Investasi & Teknologi
- c. Komite Kebijakan & Risiko
- d. Komite ALMA

LAMPIRAN

KUESIONER

Assalamualikum wr wb.

Saya mahasiswi UIN WALISONGO Semarang Jurusan D3 Perbankan Syariah, saat ini sedang melakukan penelitian tentang “Pengaruh Teknik *Handling Complain* Terhadap Citra PT Bank Negara Indonesia Syariah KC Semarang”.

Sehubungan dengan itu saya mohon dengan hormat atas kesediaanya untuk mengisi kuisisioner penelitian sebagaimana terlampir. Semua data tersebut hanya untuk penyusunan Tugas Akhir, bukan untuk dipublikasikan atau digunakan untuk kepentingan lainnya. Peran Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari sungguh sangat bermanfaat bagi keberhasilan penelitian yang dilaksanakan.

Atas kerjasama Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari Saya ucapkan terimakasih.

yyPenulis

Agista Anggun Pratami

122504029

IDENTITAS

Mohon dengan hormat kesediaan Bapak/ Ibu/ Sdr/ i untuk menjawab pertanyaan dibawah ini:

Berilah tanda ($\sqrt{\quad}$) di depan jawaban yang sesuai dengan pilihan Anda.

Jenis Kelamin : (.....) Laki-laki

(.....) Perempuan

Usia : (.....) 19-25 (.....) 26-32 (.....) 33-39

(.....) 40-46 (.....) 47-53 (.....) 54-60 (.....) 61-67

Pekerjaan : (.....) PNS (.....) Wiraswasta/Pedagang

(.....) Pegawai Swasta (.....) Mahasiswa (.....) Lain-lain

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda ($\sqrt{\quad}$) pada kolom Bapak/Ibu/Sdr/I pilih sesuai keadaan sebenarnya, dengan alternative jawaban sbb:

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

Netral (N) = 3

Setuju (S) = 4

Sangat Setuju (SS) = 5

DAFTAR PERTANYAAN

1. Variabel Teknik *Handling Complain*.

NO	Daftar Pertanyaan	Alternatif Pertanyaan				
		SS	S	N	TS	STS
1.	CS harus meminta maaf apabila anda mengadukan keluhannya.					
2.	CS harus memberikan kesempatan kepada anda untuk berbicara.					
3.	CS harus mendengarkan dengan baik aduan anda.					
4.	CS tidak boleh menyela pembicaraan anda.					
5.	CS mengajukan pertanyaan kepada anda, ketika anda telah selesai berbicara.					
6.	CS tidak boleh mudah marah dan tersinggung saat anda berpendapat.					
7.	CS tidak boleh mendebat pendapat yang anda sampaikan.					
8.	CS bersikap sopan, ramah, dan selalu tenang. saat anda					

	mengadukan keluhan					
9.	CS harus memiliki kredibilitas (dipercaya) untuk mengatasi keluhan anda.					
10.	CS harus menunjukkan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu terhadap aduan anda.					

2. Teknik Citra perbankan syariah.

NO.	Daftar Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Saya merasa Bank BNI Syariah dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab sosial					
2.	Bank BNI Syariah memiliki kinerja dan pelayanan yang memuaskan.					
3.	Bank BNI Syariah memiliki tingkat keamanan yang baik.					
4.	Bank BNI Syariah memiliki respon yang cepat atas permintaan nasabah.					
5.	Bank BNI Syariah memiliki respon yang cepat atas keluhan					

	nasabah					
6.	Bank BNI Syariah memiliki logo dan warna yang membedakan dari perbankan lain.					
7.	Bank BNI Syariah memiliki slogan yang membedakan dari perbankan lain.					

LAMPIRAN HASIL KUESIONER TEKNIK HANDLING COMPLAIN

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	X
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
2	4	4	2	3	2	4	4	3	3	2	31
3	5	5	2	5	4	5	5	3	4	5	43
4	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	46
5	5	5	2	5	5	4	5	3	4	4	42
6	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	47
7	4	5	2	4	5	5	5	3	4	4	41
8	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	45
9	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	45

10	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	43
11	4	5	2	5	5	3	3	3	4	4	38
12	4	5	2	5	5	3	3	3	5	4	39
13	5	5	2	4	5	4	4	3	5	5	42
14	5	4	2	4	4	3	3	3	3	4	35
15	4	5	2	4	3	3	5	2	5	4	37
16	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	41
17	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	46
18	5	5	5	4	4	5	4	3	5	5	45
19	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
20	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
21	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	42
22	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	40
23	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	44
24	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	44
25	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	44
26	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	47

27	3	3	2	4	4	2	2	2	3	2	27
28	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	44
29	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	36
30	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	47
31	3	4	4	5	5	4	3	3	4	4	39
32	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
33	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	44
34	5	4	3	5	3	4	3	3	4	3	37
35	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	45
36	4	5	3	4	4	4	3	3	3	3	36
37	4	3	2	4	3	5	3	4	3	2	33
38	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	46
39	5	4	3	5	4	4	4	3	3	4	39
40	4	3	2	5	3	4	3	4	2	3	33
41	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	47
42	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47
43	3	4	2	3	4	5	4	2	2	3	32

44	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	43
45	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
46	5	4	3	4	3	4	4	4	2	4	37
47	4	5	4	4	5	5	5	3	5	4	44
48	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	45
49	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	45
50	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	48
51	4	5	2	4	5	5	4	3	3	4	39
52	4	5	2	4	5	5	4	4	3	4	40
53	5	3	3	3	5	5	4	4	4	2	38
54	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	44
55	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	35
56	4	2	1	3	5	3	3	2	2	1	26
57	2	4	1	3	3	3	4	3	2	2	27
58	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	31
59	3	4	4	4	2	5	4	2	3	2	33
60	5	3	3	5	4	4	4	3	2	3	36

61	4	4	2	2	1	5	4	2	2	2	28
62	3	3	5	2	4	5	5	3	3	3	36
63	3	4	4	3	2	4	4	3	2	2	31
64	2	3	5	4	3	4	5	3	3	2	34
65	4	5	3	5	3	4	3	4	2	3	36
66	5	4	3	2	5	3	5	4	3	3	37
67	3	2	2	3	4	5	4	2	2	2	29
68	2	3	5	4	2	4	5	2	3	2	32
69	3	4	3	3	4	4	5	3	2	2	33
70	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	45
71	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	41
72	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	41
73	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	34
74	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	42
75	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	42
76	3	3	3	4	5	2	3	4	2	2	31
77	4	2	5	5	4	4	4	4	4	3	39

78	3	3	5	5	5	5	4	4	4	2	40
79	2	5	4	5	4	3	2	3	4	4	36
80	2	5	3	2	3	5	4	3	3	3	33
81	3	5	3	4	3	4	5	4	4	3	38
82	4	5	2	4	5	3	2	3	3	3	34
83	5	4	3	4	3	4	3	4	3	3	36
84	5	3	3	5	4	5	4	4	4	2	39
85	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	36
86	3	4	5	5	5	2	4	3	3	2	36
87	2	4	4	5	2	5	5	2	3	3	35
88	3	2	3	4	5	3	5	4	3	2	34
89	3	3	4	4	3	3	4	2	3	2	31
90	4	3	4	4	2	4	4	4	2	4	35

LAMPIRAN HASIL KUESIONER VARIABEL CITRA BANK BNI SYARIAH

NO	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Y
1	5	5	4	4	4	5	5	32
2	5	4	3	4	3	4	4	27
3	4	5	4	4	5	5	5	32
4	5	5	5	4	3	5	5	32
5	5	5	5	4	4	5	5	33
6	5	5	5	5	5	4	5	34
7	4	5	2	4	5	5	4	29
8	4	5	2	4	5	5	4	29
9	5	3	3	3	5	5	4	28
10	4	5	3	4	5	5	5	31
11	4	4	4	4	3	3	4	26
12	4	2	1	3	5	3	3	21
13	2	4	1	3	3	3	4	20
14	4	3	2	3	3	4	4	23
15	3	4	4	4	2	5	4	26
16	5	3	3	5	4	4	4	28
17	4	4	2	2	1	5	4	22
18	3	3	5	2	4	5	5	27
19	3	4	4	3	2	4	4	24
20	2	3	5	4	3	4	5	26
21	4	5	3	5	3	4	3	27

22	5	4	3	2	5	3	5	27
23	3	2	2	3	4	5	4	23
24	2	3	5	4	2	4	5	25
25	3	4	3	3	4	4	5	26
26	5	5	5	4	5	4	5	33
27	4	5	5	4	4	4	5	31
28	4	5	4	4	4	4	4	29
29	4	4	4	3	3	4	4	26
30	5	5	4	4	4	4	4	30
31	5	5	4	4	4	4	4	30
32	3	3	3	4	5	2	3	23
33	4	2	5	5	4	4	4	28
34	3	3	5	5	5	5	4	30
35	2	5	4	5	4	3	2	25
36	2	5	3	2	3	5	4	24
37	3	5	3	4	3	4	5	27
38	4	5	2	4	5	3	2	25
39	5	4	3	4	3	4	3	26
40	5	3	3	5	4	5	4	29
41	4	4	5	4	3	3	4	27
42	3	4	5	5	5	2	4	28
43	2	4	4	5	2	5	5	27
44	3	2	3	4	5	3	5	25

45	3	3	4	4	3	3	4	24
46	4	3	4	4	2	4	4	25
47	5	5	4	5	5	5	5	34
48	4	4	2	3	2	4	4	23
49	5	5	2	5	4	5	5	31
50	5	5	3	5	5	5	5	33
51	5	5	2	5	5	4	5	31
52	5	5	3	5	5	5	5	33
53	4	5	2	4	5	5	5	30
54	4	5	2	5	5	5	5	31
55	5	5	4	5	5	4	4	32
56	4	4	4	5	5	4	4	30
57	4	5	2	5	5	3	3	27
58	4	5	2	5	5	3	3	27
59	5	5	2	4	5	4	4	29
60	5	4	2	4	4	3	3	25
61	4	5	2	4	3	3	5	26
62	5	4	3	5	4	4	4	29
63	4	5	4	4	5	5	5	32
64	5	5	5	4	4	5	4	32
65	4	5	5	5	5	5	5	34
66	4	5	5	5	5	5	5	34
67	5	4	4	4	4	4	4	29

68	4	4	3	5	5	4	3	28
69	5	5	3	5	5	4	4	31
70	5	5	3	4	4	5	4	30
71	4	5	5	4	4	4	5	31
72	5	5	5	5	2	5	5	32
73	3	3	2	4	4	2	2	20
74	5	4	3	5	5	4	5	31
75	4	4	2	4	4	4	4	26
76	5	4	5	5	5	5	5	34
77	3	4	4	5	5	4	3	28
78	4	5	4	4	5	5	5	32
79	5	5	3	4	4	5	5	31
80	5	4	3	5	3	4	3	27
81	4	4	4	5	5	5	5	32
82	4	5	3	4	4	4	3	27
83	4	3	2	4	3	5	3	24
84	5	5	5	5	4	4	5	33
85	5	4	3	5	4	4	4	29
86	4	3	2	5	3	4	3	24
87	5	5	5	5	4	5	5	34
88	4	5	4	5	5	5	5	33
89	3	4	2	3	4	5	4	25
90	4	5	5	4	4	5	5	32

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.102	.000	.000	.000	.002	.005	.000		.000
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90
TEKNIK HANDLING COMPLAINT	Pearson Correlation	.596**	.651**	.479**	.556**	.510**	.500**	.552**	.603**	.811**	.821**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90	90

** . Correlation is significant

at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at

the 0.05 level (2-tailed).

LAMPIRAN

Validitas Citra Bank Bni Syariah

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q11	24.31	9.790	.363	.577
Q12	24.14	9.541	.424	.558
Q13	24.97	9.493	.254	.624
Q14	24.21	10.213	.342	.585
Q15	24.38	10.080	.240	.620
Q16	24.20	10.162	.350	.583
Q17	24.19	9.728	.440	.556

LAMPIRAN

REGRESSION SEDERHANA

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Teknik Handling Complain ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Citra Perbankan Syariah

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.036 ^a	.001	-.010	3.571	1.509

a. Predictors: (Constant), Teknik Handling Complain

b. Dependent Variable: Citra Perbankan Syariah

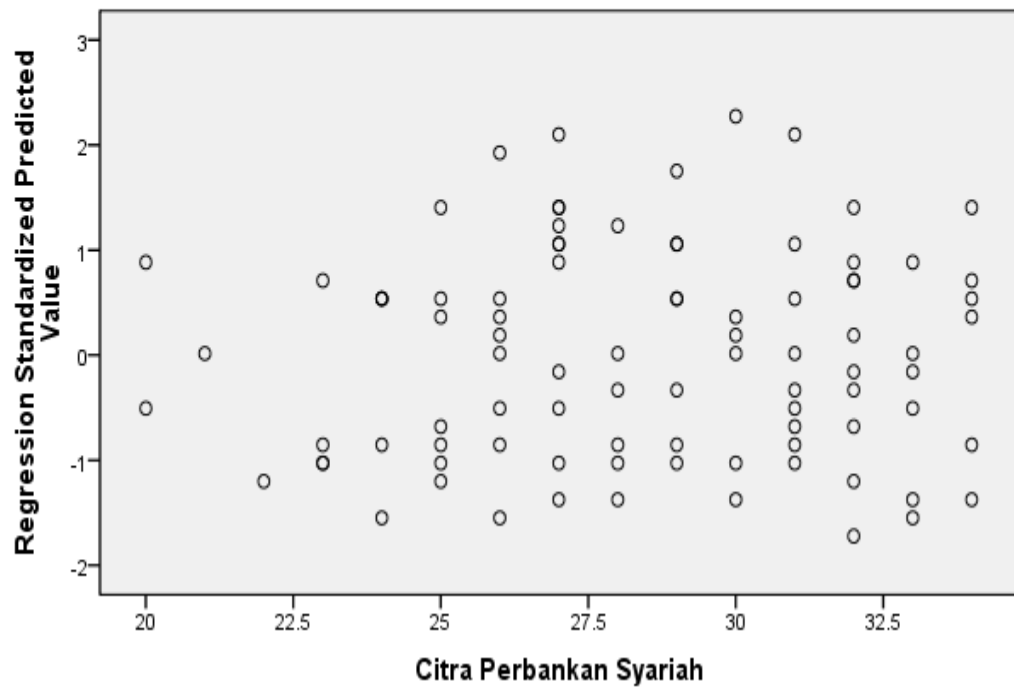
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29.264	2.598		11.265	.000
	Teknik Handling Complain	-.022	.066	-.036	-.336	.738

a. Dependent Variable: Citra Perbankan Syariah

Scatterplot

Dependent Variable: Citra Perbankan Syariah



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Bahwa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agista Anggun Pratami
Tempat dan tanggal lahir : Pemalang, 19 Agustus 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat Asal : Jl.kura-kura no.5 Rt.01 Rw.01 Ds Lawangrejo-
Pemalang
Nomor HP :085742131509
Email : agista_anggun@yahoo.co.id

Jenjang Pendidikan:

1. TK Aisyah Pelutan
2. SD Negeri 01 Lawangrejo
3. SMP Negeri 01 Pemalang
4. SMA Negeri 02 Pemalang