

**PENGARUH RESPON KELUHAN NASABAH DAN KELEMAHAN
MENGOPERASIONALKAN MESIN PERBANKAN TERHADAP
KINERJA FRONTLINER PT BANK NEGARA INDONESIA KC
KRAMAT JAKARTA PUSAT**

Bella Kusuma Wardani¹ dan Bambang B. Sulistiyono²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi

Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma

¹181075028@students.unsurya.ac.id dan ²bangsul76@gmail.com

Abstrak

Frontliner sebagai garda depan pelayanan yang berinteraksi langsung dengan nasabah merupakan aspek yang cukup krusial untuk dikelola. PT. Bank Negara Indonesia KC Kramat Jakarta Pusat dalam meningkatkan kinerja *frontliner* pada saat ini diharuskan memiliki kapabilitas (kemampuan) dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Salah satunya dengan memberikan penanganan respon keluhan nasabah yang cepat. Peningkatan *skill frontliner* juga dituntut harus mengikuti perkembangan zaman saat ini untuk selalu mengedukasi nasabah switching to digital dalam bertransaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh respon keluhan nasabah dan kelemahan mengoperasionalkan mesin perbankan terhadap kinerja *frontliner* PT Bank Negara Indonesia KC Kramat Jakarta Pusat. Dengan metode penelitian kuantitatif asosiatif menggunakan software SPSS versi 25.0 dengan jumlah populasi dan sampel sebanyak 53 orang dan menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode sampling jenuh. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert 1 sampai dengan 5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Respon keluhan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Frontiner* PT Bank Negara Indonesia KC Kramat Jakarta Pusat sebesar 37,3%; 2) Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin Perbankan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Frontiner* PT Bank Negara Indonesia KC Kramat Jakarta Pusat 55,4%; 3) Respon Keluhan Nasabah dan Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin Perbankan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *Frontiner* PT Bank Negara Indonesia KC Kramat Jakarta Pusat; sebesar 56,7% dan sisanya 43,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: Respon Keluhan, Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin, Kinerja.

PENDAHULUAN

Sistem keuangan merupakan tatanan perekonomian di suatu negara yang berperan dalam melakukan aktivitas diberbagai jasa keuangan diselenggarakan oleh lembaga keuangan (Soemitra, 2019:19). Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya (Kasmir, 2016 : 3). Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 (bab II pasal 4) tujuan perbankan adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan hidup rakyat banyak.

Jika dilihat dari perkembangan perbankan di Indonesia sejak adanya UU No. 14

tahun 1967 yang digantikan dengan UU No.7 tahun 1992 pasal 1, maka segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya melalui kegiatan-kegiatannya di bidang keuangan.

Berdasarkan UU No. 10 tahun 1998 sebagai penyempurnaan dari UU No. 7 tahun 1992, maka bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Jadi bank adalah badan usaha yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya serta memberikan jasa bank lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Ada beberapa macam jenis bank di Indonesia salah satunya Bank Umum yang menurut Undang-Undang No. 10 tahun 1998, didefinisikan sebagai bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum dari bank umum bisa berupa Perseroan Terbatas, koperasi atau perusahaan daerah. Bank umum juga bisa membeli sebagian atau seluruh agunan melalui pelelangan atau tidak lewat pelelangan. Ketentuan pembelian agunan ini diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.

Bank Negara Indonesia KC Kramat Jakarta Pusat adalah salah satu Bank umum yang kedudukannya sebagai cabang kelas satu di Jakarta, memiliki pegawai yang terbagi dalam pimpinan cabang, pimpinan bidang operasional, penyelia, dan staff. Dimana masing- masing pegawai memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda.

Bank Negara Indonesia KC Kramat Jakarta Pusat mempunyai cita-cita atau harapan yang dituangkan dalam visinya yaitu “Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan”. Dan untuk mencapai visi tersebut karyawan sebagai penggerak merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan, oleh karena itu perlu dikelola dengan sebaik-baiknya agar berdaya guna dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya yaitu memberikan kepuasan bagi pelanggan dalam layanan dan kinerja sebagaimana yang ditafsirkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan peraturan Menteri PANRB Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Organisasi

Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Mangkunegara, (2017:67) “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Sedangkan menurut Fahmi, (2017:188) “Kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Lain halnya dengan Sedarmayanti, (2018:260) “kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)”.

Dari teori-teori para ahli tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu oleh perusahaan terhadap seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan, dimana hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara konkret.

Respon Keluhan Nasabah (*Responsibility*)

Keluhan merupakan hal yang biasa disampaikan atau diekspresikan oleh para konsumen setelah mereka mengalami ketidaksesuaian atas jasa yang telah diberikan. Keluhan pelanggan merupakan aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa (Kotler, 2015:23)

Keluhan yang ada harus dikelola dengan baik untuk mencegah terjadinya bomwaktu di masa mendatang agar tidak merugikan perusahaan, secara sederhana keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan (Tjiptono 2019:474).

Hal tersebut juga dikemukakan oleh Bell and Luddington, (2016:78), bahwasanya “Keluhan pelanggan (*customer complaint*) adalah umpan balik *feedback* dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan”

Berdasarkan teori para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian keluhan atau *complain* adalah aspirasi yang diberikan oleh pelanggan karena adanya rasa ketidakpuasan terhadap barang atau jasa yang ditujukan terhadap perusahaan baik secara

lisan maupun tulisan.

Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin Perbankan

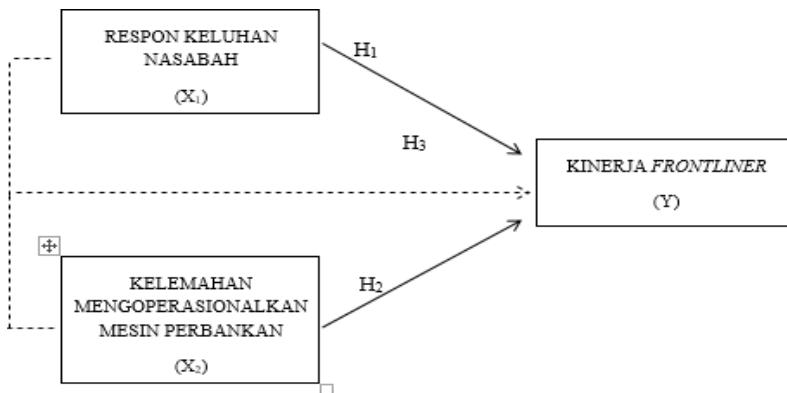
Menurut Sumarwan, (2017:112), “kemajuan teknologi sangat berpengaruh terhadap perubahan perilaku konsumen secara signifikan”. Hal senada juga dikatakan oleh G Sharma,(2017:31) “hasil survei eksekutif perbankan di berbagai manca negara menyatakan bahwa hampir setengahnya percaya bahwa digital sangat penting untuk meningkatkan hubungan pelanggan dan itu juga alasan paling kuat untuk melakukannya”.

Frontliner adalah garda terdepan perusahaan dalam berinteraksi langsung dengan nasabah, yang dapat memperkenalkan langsung mengenai bagaimana cara mengoperasionalkan mesin perbankan. Tentunya hal ini membuat frontliner harus selalu mengupgrade *skill* yang dimiliki dalam hal mengoperasionalkan mesin perbankan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan yaitu mempercepat proses penyelesaian transaksi.

Transformasi teknologi mendesak dunia perbankan untuk melakukan digitalisasi layanan. Digital banking, inovasi awal memahami gap layanan dan potensi pemanfaatan teknologi yang demikian besar, perbankan pun melahirkan *mobile* dan *internet banking* yang terbukti efektif dalam memperluas jangkauan layanan, menyiasati tantangan geografis (Abdussalam, 2018:43). Tidak dapat dipungkiri bahwa dewasa ini internet seperti makanan sehari-hari yang tak terlepas dari masyarakat di era global seperti sekarang.

Layanan Digital Banking telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor. 12/POJK.3/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, yang menyampaikan bahwa persaingan di industri jasa keuangan semakin tinggi, sehingga mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien serta menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah, hal ini sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal untuk mendukung inovasi layanan bank.

Kerangka Pemikiran



Gambar Kerangka Pemikiran

Hipotesis

Hipotesis 1

H_{01} : Respon keluhan nasabah secara parsial tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* BNI KC Kramat.

H_{a1} : Respon keluhan nasabah secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* BNI KC Kramat.

Hipotesis 2

H_{02} : Kelemahan mengoperasionalkan mesin perbankan secara parsial tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* BNI KC Kramat.

H_{a2} : Kelemahan mengoperasionalkan mesin perbankan secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* BNI KC Kramat.

Hipotesis 3

H_{03} : Respon keluhan nasabah dan kelemahan mengoperasionalkan mesin perbankan secara simultan tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja frontiner BNI KC Kramat.

H_{a3} : Respon keluhan nasabah dan kelemahan mengoperasionalkan mesin perbankan secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja frontliner BNI KC Kramat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode sampling jenuh. Pengumpulan data menggunakan kueisioner dengan skala likert 1 sampai dengan 5. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan bantuan *software*

excell dan SPSS 25.0 dan penelitian sampel sebanyak 53 *frontliner* PT Bank Negara Indonesia KC Kramat Jakarta Pusat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak, dalam model regresi linear, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai berdistribusi normal atau mendekati normal. Data dikatakan normal apabila signifikansi yang diperoleh $> 0,05$, maka sampel berasal dari populasi yang distribusi normal. Jika signifikansi yang diperoleh $< 0,05$, maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized
		Residual
N		53
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.54042347
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.083
	Negative	-.117
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.065 ^c

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

Uji Linearitas

Uji Linearitas dilakukan untuk mengetahui dua data variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Jika terdapat hubungan linier maka dapat melakukan analisis berikutnya menggunakan analisis regresi linier. Berikut tersaji *output* SPSS versi 25 Uji Linearitas data terhadap instrumen penelitian variabel Respon Keluhan Nasabah (X_1) dan Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin (X_2) terhadap Kinerja *Frontliner* (Y).

Hasil Uji Linearitas Kinerja atas Respon Keluhan Nasabah
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA FRONTLINER	Between Groups	(Combined)	6227.022	26	239.501	4.457	.000
* RESPON		Linearity	4726.760	1	4726.76	87.961	.000
KELUHAN NASABAH				0			
		Deviation from Linearity	1500.262	25	60.010	1.117	.390
	Within Groups		1397.167	26	53.737		
	Total		7624.189	52			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Deviation from Linearity* $0.390 > 0.05$, artinya data tersebut terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel Respon Keluhan Nasabah (X1) terhadap Kinerja *Frontliner* (Y).

Hasil Uji Linearitas Kinerja atas Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin
ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA FRONTLINER *	Between Groups	(Combined)	6272.322	26	241.243	4.640	.000
KELEMAHAN		Linearity	4483.743	1	4483.743	86.234	.000
MENGOPERASIONALKAN MESIN		Deviation from Linearity	1788.579	25	71.543	1.376	.212
	Within Groups		1351.867	26	51.995		
	Total		7624.189	52			

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Deviation from Linearity* $0.212 > 0.05$, artinya data tersebut terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara variabel Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin (X2) terhadap Kinerja *Frontliner* (Y).

Pengujian Hipotesis

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji Regresi Linear Berganda digunakan untuk membuktikan hipotesis adanya pengaruh variabel Respon Keluhan Nasabah (X₁) dan Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin Perbankan (X₂) secara parsial maupun simultan terhadap Kinerja *Frontliner* (Y).

Tabel Hasil Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	23.652	10.189		2.321	.024
RESPON KELUHAN NASABAH	.373	.198	.279	1.887	.045
RESPON MENGOPERASINALKA N MESIN	.554	.156	.525	3.547	.001

a. Dependent Variable: KINERJA FRONTLINER

Berdasarkan tabel Uji Regresi Linear Berganda diatas disimpulkan bahwa, persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 23.653 + 0.373 X_1 + 0.554 X_2$$

Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa variabel Respon Keluhan Nasabah (X1) dan Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin (X2) berpengaruh terhadap Kinerja *Frontliner* (Y) secara linier. Berdasarkan data diatas maka pengaruh tersebut terlihat dalam persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$a = 23.653$$

Konstanta: 23.653 artinya jika variabel Respon Keluhan Nasabah (X1), dan Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin (X2) bernilai 0, maka Kinerja *Frontliner* (Y) akan bernilai 23.653. Kinerja *Frontliner* secara matematis pengaruhnya diukur secara numerik sebesar 23.653.

$$b_1 = 0.373$$

Koefisien regresi 0.373 artinya setiap penambahan 1 unit Respon Keluhan maka akan meningkatkan komitmen sebesar 0.373 unit satuan atau berpengaruh positif dengan kenaikan 37,3%.

$$b_2 = 0.554$$

Koefisien regresi 0.554 artinya setiap penambahan 1 unit Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin maka akan meningkatkan komitmen sebesar 0.554unit satuan atau berpengaruh positif dengan kenaikan 55,4%.

Hipotesis Parsial

Uji t digunakan untuk menguji koefisien regresi parsial individu yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y). Berikut hasil output SPSS versi 25, Uji t variabel Respon Keluhan Nasabah

(X₁) dan Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin (X₂) terhadap Kinerja *Frontliner* (Y).

Hasil Uji t Respon Keluhan Nasabah (X₁) dan Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin (X₂) Terhadap Kinerja Frontliner (Y)

Model	Coefficients ^a						
	B	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	23.652	10.189			2.321	.024
	RESPON KELUHAN NASABAH	.373	.198	.279	.279	1.887	.045
	KELEMAHAN MENGOPERASINALKAN MESIN	.554	.156	.525	.525	3.547	.001

a. Dependent Variable: KINERJA FRONTLINER

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel respon keluhan nasabah (X₁) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja *frontliner* (Y) dengan signifikansi dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($1.887 > 1.674$), maka signifikansi sebesar $0.45 < 0.05$. Sedangkan variabel Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin (X₂) berpengaruh secara parsial terhadap kinerja *frontliner* (Y) dengan nilai signifikansi dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3.547 > 1.674$), maka signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$.

Hipotesis Simultan

Hasil Uji F Respon Keluhan Nasabah (X₁) dan Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin (X₂) terhadap Kinerja Frontliner(Y)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4961.866	2	2480.933	35.107
	Residual	3533.417	50	70.668	
	Total	8495.283	52		

a. Dependent Variable: KINERJA FRONTLINER

b. Predictors: (Constant), RESPON KELUHAN NASABAH,

KELEMAHANMENGOPERASIONALKAN MESIN

Berdasarkan tabel Uji F menunjukkan nilai signifikansi dan nilai F_{hitung} sebesar 35.107. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima karena nilai signifikansi $0.000 < 0.05$ dan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($41.918 > 3.24$). Maka disimpulkan bahwa variabel Respon keluhan nasabah (X₁) dan Kelemahan mengoperasionalkan mesin (X₂) berpengaruh secara simultan terhadap kinerja *frontliner*(Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel *dependent* (Y) yang disebabkan variabel *independent* (X). Berikut hasil *output* SPSS versi 25 dari Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil Koefisien Determinasi (R^2) Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.764 ^a	.584	.567	8.40645

a. Predictors: (Constant),, KELUHAN RESPON KELUHAN NASABAH,KELEMAHAN MENGOPERASINALANKAN MESIN

PEMBAHASAN

Pengaruh Respon Keluhan Nasabah (X_1) Terhadap Kinerja *Frontliner* (Y) PT Bank Negara Indonesia KC Kramat

Hasil analisis hipotesis pertama yang dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia KC Kramat di Jakarta menyatakan bahwa respon keluhan nasabah yang cepat dapat meningkatkan kinerja *frontliner*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa respon keluhan nasabah secara parsial berpengaruh terhadap kinerja *frontliner*.

Hal ini memberikan penegasan dan interpretasi secara empiris bahwa Respon keluhan nasabah yang diselesaikan secara cepat dan tepat dapat meningkatkan kinerja *frontliner*. Dengan respon keluhan nasabah yang diselesaikan secara cepat dan tepat dengan baik maka berpengaruh terhadap kinerja *frontliner*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kontrol yang meliputi jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pendidikan merupakan variabel yang tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja *frontliner*.

Secara teoritis, hal ini sesuai dengan teori menurut Sedarmayanti, (2018:260) “kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan)”. Kinerja frontliner yang baik akan menghasilkan kepuasan yang dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantikan akan menjadi pelanggan setia.

Analisis hipotesis pertama diterima kebenarannya, berdasarkan pengaruh respon

keluhan nasabah (X_1) terhadap kinerja frontliner (Y) diperoleh hasil berpengaruh secara parsial dengan hasil perhitungan $t_{hitung} = 1,887$ lebih besar dari $t_{tabel} = 1,647$ dengan signifikansi 0,045 lebih kecil dari 0,05 yaitu respon keluhan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* artinya dengan menyelesaikan respon keluhan nasabah secara cepat dan tepat akan memiliki pengaruh terhadap kinerja *frontliner* karena respon keluhan nasabah sangat berdampak untuk kemajuan perusahaan agar memperbaiki *instrument* yang masih belum sempurna dan merupakan indikator dalam penilaian *Service Excellent Indeks frontliner*.

Penelitian ini mencoba untuk mengeksplorasi pengaruh respon keluhan nasabah terhadap kinerja *frontliner*. Penelitian ini membuktikan bahwa respon keluhan nasabah secara langsung memberikan pengaruh yang positif bagi kinerja *frontliner*. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yogananda, Andrean et al. (2017) Hasil dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara parsial antara penanganan *complain* terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan hasil jawaban responden dengan rata-rata terendah 3,43 yaitu, saya bersedia untuk selalu melaporkan sampai dimana proses penanganan *complain* kepada nasabah dan rata-rata tertinggi 4,71 yaitu, saya selalu memberikan solusi ketika ada suatu masalah. Menandakan bahwa respon keluhan nasabah yang berkaitan dengan solusi yang diberikan *frontliner* terhadap masalah yang dialami nasabah mempengaruhi kinerja *frontliner*.

Dengan demikian, secara teoritik dan pembuktian secara empiris yang dilaksanakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa respon keluhan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* PT. Bank Negara Indonesia KC Kramat.

Pengaruh Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin Perbankan (X_2) Terhadap Kinerja Frontliner (Y) PT Bank Negara Indonesia KC Kramat

Hasil analisis hipotesis kedua yang dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia KC Kramat di Jakarta menyatakan bahwa kelemahan mengoperasionalkan mesin perbankan jika dapat diatasi dengan baik maka akan meningkatkan kinerja *frontliner*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kelemahan mengoperasionalkan mesin secara parsial berpengaruh terhadap kinerja *frontliner*.

Hal ini memberikan penegasan dan interpretasi secara empiris bahwa *frontliner* yang dapat mengoperasionalkan mesin perbankan dengan baik maka akan menghasilkan

kinerja *frontliner* yang berkualitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kontrol yang meliputi jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pendidikan merupakan variabel yang berpengaruh besar terhadap kelemahan *frontliner* dalam mengoperasionalkan mesin perbankan.

Hasil penelitian ini selaras dengan teori penjelasan Menurut Sumarwan, (2017:112), “kemajuan teknologi sangat berpengaruh terhadap perubahan perilaku konsumen secara signifikan”. Secara empiris penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yaitu hasil penelitian Kristi Fiki Andrayani, (2021) menjelaskan bahwa percepatan digitalisasi perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja pegawai. Oleh karena itu percepatan digital yang semakin pesat harus ditunjang dengan kemampuan sumber daya manusia untuk dapat mengoperasionalkan mesin digital untuk dapat digunakan secara maksimal.

Analisis hipotesis kedua diterima kebenarannya, berdasarkan analisis Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin (X_2) terhadap Kinerja *Frontliner* (Y) diperoleh hasil positif dan signifikan dengan hasil perhitungan $t_{hitung} = 3.547$ lebih besar dari $t_{tabel} 1.674$ dan signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 yaitu mengoperasionalkan mesin perbankan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner*, artinya jika sumber daya manusia mampu mengoperasikan mesin digital dengan efektif maka akan meningkatkan kinerja *frontliner*.

Berdasarkan hasil jawaban responden dengan rata-rata tertinggi 4,53 poin nomor 10 yaitu, Saya berkoordinasi dengan petugas *security* untuk dapat langsung mengarahkan nasabah bertransaksi pada mesin *self service banking*. Dan rata-rata terendah 3,83 pada poin nomor 14 yaitu, Saya aktif dalam memberikan edukasi mengenai kemudahan dan ketersediaan mesin digital terdekat dari lokasi nasabah.

Penelitian ini mencoba untuk mengeksplorasi pengaruh kelemahan mengoperasionalkan mesin terhadap kinerja *frontliner*. Penelitian ini membuktikan bahwa kelemahan mengoperasionalkan mesin jika dapat diminimalisir dengan baik secara langsung memberikan pengaruh yang positif bagi kinerja *frontliner*. Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anindita Imam Basri, (2019) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan *frontliner* dalam menggunakan perangkat digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas kerja PT Bank Syariah Indonesia.

Pengaruh Respon Keluhan Nasabah (X₁) dan Kelemahan Mengoperasionalkan Mesin Perbankan (X₂) Terhadap Kinerja Frontliner (Y) PT Bank Negara Indonesia KC Kramat.

Hasil analisis hipotesis ketiga ini diterima kebenarannya, berdasarkan analisis respon keluhan nasabah (X₁) dan kelemahan mengoperasionalkan mesin (X₂) terhadap kinerja *frontliner* (Y) diperoleh hasil positif dan signifikan dengan hasil perhitungan $F_{hitung} 35,107 > F_{tabel} 3,24$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ yaitu menunjukkan bahwa respon keluhan nasabah dan kelemahan mengoperasionalkan mesin memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja frontliner.

Hal ini memberikan penegasan dan interpretasi secara empiris bahwa *frontliner* yang dapat merespon keluhan nasabah dengan baik dan adanya kelemahan dalam mengoperasionalkan mesin yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah mampumempengaruhi kinerja frontliner. Dengan merespon keluhan nasabah dengan baik dan cekatan dalam mengoperasionalkan mesin perbankan diharapkan *frontliner* bisa lebih meningkatkan kinerjanya dengan menaati SOP dan sesuai dengan Standar layanan yang berlaku . Hasil dari penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel kontrol yang meliputi jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pendidikan merupakan variabel yang berpengaruhbesar terhadap kinerja *frontliner*.

Secara empiris hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu diantaranya, Anindita (2019) dan Wirakanda et al (2020). Yang menyimpulkan bahwa secara simultan respon keluhan nasabah dan kelemahan mengoperasionalkan mesin perbankan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas kerja pegawai di Bank Syariah Indonesia.

Secara teoritis pengaruh respon keluhan nasabah dan kelemahan mengoperasionalkan mesin terhadap kinerja *frontliner* yang mengacu kepada Colquitt (dalam Kasmir 2016: 183) mengungkapkan bahwa kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi. Dalam hal ini tujuan perusahaan adalah memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis, sesuai dengan Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia Tbk. Dengan penanganan pemberian respon keluhan nasabah dan meminimalisir kesalahan dalam mengoperasionalkan mesin akan mempercepat proses transaksi sehingga lebih efisien dalam bekerja.

Penelitian ini mencoba untuk mengeksplorasi pengaruh antara respon keluhan dan

kelemahan mengoperasionalkan mesin terhadap kinerja *frontliner*

Dengan demikian, secara teoritik dan pembuktian secara empiris yang dilaksanakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan respon keluhan nasabah dan kelemahan mengoperasionalkan mesin berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* PT. Bank Negara Indonesia KC Kramat.

KESIMPULAN

1. Respon keluhan nasabah secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* PT. Bank Negara Indonesia KC Kramat dengan kontribusi 37,3%
2. Kelemahan mengoperasionalkan mesin secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* PT Bank Negara Indonesia KC Kramat dengan kontribusi 55,4%
3. Respon keluhan nasabah dan Kelemahan mengoperasionalkan mesin secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *frontliner* PT Bank Negara Indoensia KC Kramat sebesar 56,7% dan 43,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Abdussalam. (2018). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia.
- Amstrong, Kotler. (2015). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12. Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Andrean, Septa, Yogananda, Made, dan I., Bayu, & Dirgantara. (2017). Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Journal Diponogoro, Journal of Management*.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Basri, A. I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Journal (Bisnis Dan Manajemen) Volume 2 Nomor 1*.
- Bell, S.J., and Luddington, J.A. (2016). *Coping With Customer Complaints, Journal of Service, Sage Publications*.

- Fahmi, Irham. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Bandung: Alfabeta.
- G Sharma. (2017). *The Effects of Innovations on Bank Performance: The Case of Electronic Banking Services*. *Journal of the International Society for Analytical Cytology*.
- Imam, G. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Karatepe and Ekiz. (2018). *Customer Complaints and Organizational Responses: The Effects of Complainants 'Perceptions of Justice on Satisfaction and Loyalty*. *International Journey of Hospitality Management*, 122.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Kristi Fiki Andrayani, N. A. S. (2021). Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronic, Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (pendekatan E Service Quality). *Journal Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Widyagama Malang*
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Meningkatkan Skill Pemahaman Peggunaan Automatic Machine*.
- Sedarmayanti. (2018). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soemitra. (2019). *Bank dan Lembaga Keuangan Edisi II*. Jakarta, Prenada Media. Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alphabet.
- Sumarwan. (2017). *Pengaruh Faktor Sikap, Norma Subjektif, Demografi, Sosioekonomi serta Literasi Keuangan Syariah dan Konvensional terhadap Minat Berwirausaha pada Mahasiswa*. Bandung: Journal Al Muzara'ah.
- Tax and Brown. (2020). *Customer Evaluation of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*, 23.
- Tjiptono. (2019). *Service Quality and Satisfaction*. Jakarta: Edisi Tiga.
- Widodo. (2017). *Metodologi Penelitian Populer & Praktis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirakanda, Gugum Gumilang, I. S. P. (2020). Analisa Penanganan Keluhan Pelanggan
- Studi Kasus di Kantor Pos Bandung. *Journal Bisnis Dan Pemasaran*.
- Yogananda. Andrean. (2017). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Untuk Menggunakan Instrumen Uang Elektronik. Purwokerto: *Diponogoro Journal of Management*.