

**BAB IV**

**ANALISIS KEPUASAN BANK-BANK ANGGOTA**

**ATM BERSAMA ATAS PELAKSANAAN MANAJEMEN**

**KOMPLAIN PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS**

**A. MANAJEMEN KOMPLAIN PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS**

**A.1. Masalah Yang Terjadi di ATM Bersama**

Kartu ATM memang seperti kartu sakti yang membuat hidup terasa mudah. Tapi bukan berarti tidak ada kelemahan di balik kecanggihannya. Masih banyak nasabah mengeluhkan layanan ATM.

Sebagai salah satu jaringan ATM di Indonesia, ATM Bersama yang di kelola oleh PT. Artajasa Pembayaran Elektronik tidak terlepas dari masalah. Masalah yang sering terjadi di jaringan ATM Bersama adalah :

1. Nasabah Bank A melakukan penarikan tunai di ATM Bank B, uang tidak keluar tetapi rekening nasabah sudah terdebit.
2. Nasabah Bank A melakukan penarikan tunai di ATM Bank B, uang tidak keluar sesuai dengan jumlah nominal yang diinginkan tetapi rekening nasabah sudah terdebit.
3. Nasabah Bank A melakukan transaksi transfer ke rekening Bank B, rekening nasabah sudah terdebit, tetapi rekening tujuan belum terkredit.

Penyelesaian komplain ATM Bersama dijalankan oleh *Customer Care Group* di PT. Artajasa Pembayaran Elektronik bekerjasama dengan seluruh Bank Anggota ATM Bersama.

## A.2. Penyelesaian Klaim Antar Anggota ATM Bersama

Dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi di jaringan ATM Bersama, PT. Artajasa Pembayaran Elektronis selaku penyelenggara jaringan ATM Bersama mengatur penyelesaian Klaim antar anggota tersebut dalam suatu Standar Prosedur Pengoperasian ATM Bersama (SPP ATM Bersama). SPP ATM Bersama mengatur mengenai prosedur, bukti pendukung dan jangka waktu penyelesaian terhadap klaim transaksi yang terjadi antar anggota ATM Bersama.<sup>34</sup>

### • Ketentuan Umum Klaim

1. Klaim transaksi sukses dapat diproses oleh Artajasa paling lambat 75 (tujuh puluh lima) hari kalender sejak tanggal transaksi.
2. Transaksi tarik tunai yang dapat diajukan klaim adalah transaksi yang berhasil/sukses sesuai dengan laporan *Consumer Transaction Service* (CTS) (terjadi *settlement*).
3. Transaksi tarik tunai gagal atau reversal tidak dapat diajukan klaim (tidak terjadi *settlement*).
4. Transaksi transfer yang dapat diajukan sebagai klaim adalah transaksi berhasil atau *suspect*.
5. Klaim transaksi transfer berhasil hanya dapat diajukan oleh anggota *issuer* atau *acquirer-issuer*.
6. Bank anggota penyebab permasalahan dari transaksi yang tercatat sukses pada laporan CTS, harus mengembalikan *fee* transaksi dengan rincian sebagai berikut :

---

<sup>34</sup> Standar Prosedur Pengoperasian ATM Bersama edisi 6.5

- a. Fitur tarik tunai : *acquiring fee* dan *switching fee*
- b. Fitur transfer : *destination fee*, *acquiring fee* dan *switching fee*

- **Bukti Pendukung Klaim**

Bukti pendukung klaim digunakan untuk melakukan proses penyelesaian klaim antar anggota, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Anggota *Issuer* :

- ❖ Nomor kartu
- ❖ ID terminal
- ❖ Lokasi terminal
- ❖ Bank pemilik terminal (*Acquirer*)
- ❖ Nominal transaksi
- ❖ Nomor resi
- ❖ Tanggal dan jam transaksi
- ❖ Bank dan rekening tujuan (untuk klaim fitur transfer)
- ❖ Informasi permasalahan : a) Nasabah terdebit, uang tidak keluar. b) Uang tidak keluar sesuai permintaan. C) Dana tidak terkredit ke rekening tujuan.

2. Anggota *Destination* :

- ❖ Nomor kartu
- ❖ Tanggal dan jam transaksi
- ❖ ID terminal
- ❖ Lokasi terminal
- ❖ Bank penerbit kartu (*Issuer*)
- ❖ Rekening asal
- ❖ Nomor resi

- ❖ Log sistem *corebanking*, dengan informasi : a) Nomor rekening tujuan yang terkredit. b) Tanggal dan jam rekening saat terkredit. c) Nominal transfer.

3. Anggota *Acquirer* :

Jenis *Delivery Channel* :

- a. Teller : bukti penarikan, bukti penyetoran, log sistem \*)
- b. ATM : resi, jurnal printer, berita acara *cash opname*, log sistem \*)
- c. EDC/POS : resi, log sistem \*)

\*) Log sistem harus berisi informasi detail transaksi yang dapat mendukung klaim dengan rincian :

- ❖ Nomor kartu
- ❖ ID terminal
- ❖ Lokasi terminal
- ❖ Bank pemilik terminal (*Acquirer*)
- ❖ Nominal transaksi
- ❖ Nomor resi
- ❖ Tanggal dan jam transaksi
- ❖ Bank dan rekening asal (untuk klaim fitur transfer)
- ❖ Bank dan rekening tujuan (untuk klaim fitur transfer)

Apabila bukti pendukung yang diberikan anggota tidak memenuhi ketentuan di atas maka tidak dapat digunakan sebagai alat bukti.

• **Penyelesaian Klaim Fitur Tarik Tunai**

1. Anggota harus mengajukan klaim ke Artajasa dengan mengisi formulir klaim yang sesuai dengan format yang berlaku disertai bukti pendukung klaim.

2. Artajasa memeriksa kelengkapan bukti klaim yang diajukan. Ketidaklengkapan bukti pendukung klaim harus dipenuhi selambat-lambatnya pada hari kerja berikutnya.
3. Pemenuhan bukti klaim lebih dari 1 (satu) hari kerja mengakibatkan transaksi tersebut tidak dapat diklaim kembali.
4. Klaim yang diterima oleh Artajasa sampai pukul 15.00 WIB akan masuk pada laporan harian H+1, lebih dari pukul 15.00 WIB Artajasa akan menganggap klaim diterima pada hari kerja berikutnya.
5. Artajasa menginformasikan kepada anggota penerima klaim melalui laporan harian CTS.
6. Anggota penerima klaim harus melakukan pembayaran melalui *online settlement* sesuai dengan laporan yang tertera pada *bilateral netting*.
7. Jika anggota penerima klaim menyetujui klaim yang tercantum pada laporan harian CTS atau tidak mengajukan klaim balik selambat-lambatnya pada H+6 hari kerja pukul 15.00 WIB sejak diterimanya laporan harian CTS maka anggota yang mengajukan klaim berhak atas dana yang diklaim.
8. Jika anggota penerima klaim tidak menyetujui klaim yang tercantum pada laporan harian CTS maka anggota penerima klaim wajib mengirimkan formulir klaim balik yang disertai dengan bukti pendukung kepada Artajasa selambat-lambatnya pada H+6 hari kerja pukul 15.00
9. Artajasa akan memeriksa bukti kelengkapan klaim balik yang diajukan. Ketidaklengkapan bukti pendukung klaim balik harus dipenuhi selambat-lambatnya pada hari kerja berikutnya.

10. Klaim balik yang diterima oleh Artajasa sampai pukul 15.00 WIB akan masuk pada laporan harian H+1, lebih dari pukul 15.00 WIB Artajasa akan menganggap klaim balik diterima pada hari kerja berikutnya.
  11. Artajasa akan menginformasikan kepada anggota penerima klaim balik melalui laporan harian.
  12. Anggota penerima klaim balik harus melakukan pembayaran melalui *online settlement* sesuai dengan laporan yang tertera pada *bilateral netting*.
  13. Jika anggota penerima klaim balik menganggap tidak terjadi kesalahan pada laporan harian atau selambat-lambatnya 4 (empat) hari kerja sejak diterimanya laporan harian tetapi tidak melakukan re-reklaim, maka anggota yang mengajukan klaim balik berhak atas dana yang diklaim.
  14. Jika terjadi re-reklaim Artajasa akan melakukan investigasi dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak pengajuan keberatan atas klaim balik tersebut berdasarkan : a) Bukti pendukung klaim, b) Bukti pendukung klaim balik, c) Log Artajasa.
  15. Berdasarkan hasil investigasi, Artajasa akan mengambil keputusan akhir yang dituangkan dalam formulir klarifikasi klaim.
  16. Anggota yang dinyatakan bersalah harus menyelesaikan kewajibannya dan dikenakan sanksi kelas D dan pembayaran melalui *online settlement*.
  17. Klaim yang sudah diputuskan tidak dapat diangkat/ditinjau kembali.
- Jika tidak memenuhi ketentuan penyelesaian klaim transaksi maka dikenakan sanksi kelas A.

- **Penyelesaian Klaim Fitur Transfer**

1. Anggota *issuer* mengajukan klaim ke anggota *destination* melalui Artajasa disertai kelengkapan bukti klaim.
2. Artajasa memeriksa kelengkapan bukti klaim yang diajukan. Ketidaklengkapan bukti pendukung klaim harus dipenuhi selambat-lambatnya pada hari kerja berikutnya.
3. Pemenuhan bukti klaim lebih dari 1 (satu) hari kerja mengakibatkan transaksi tersebut tidak dapat diklaim kembali.
4. Klaim yang diterima oleh Artajasa sampai pukul 15.00 WIB akan masuk pada laporan harian H+1, lebih dari pukul 15.00 WIB Artajasa akan menganggap klaim diterima pada hari kerja berikutnya.
5. Artajasa menginformasikan kepada anggota penerima klaim melalui laporan harian CTS.
6. Anggota *destination* harus melakukan pembayaran melalui *online settlement* sesuai dengan laporan yang tertera pada *bilateral netting*.
7. Anggota *destination* dapat mengajukan klaim balik kepada Artajasa dengan disertai bukti pendukung selambat-lambatnya H+1 hari kerja pukul 15.00 WIB sejak klaim tercatat pada laporan harian CTS.
8. Jika tidak terdapat klaim balik dari anggota *destination* sampai dengan H+2 hari kerja sejak klaim tercatat pada laporan CTS maka anggota *issuer* dapat melakukan kredit ke rekening nasabah.
9. Jika terdapat klaim balik dari anggota *destination* maka Artajasa memeriksa bukti kelengkapan klaim balik yang diajukan. Ketidaklengkapan bukti pendukung klaim balik harus dipenuhi selambat-lambatnya pada hari kerja berikutnya.

10. Klaim balik yang diterima oleh Artajasa sampai pukul 15.00 WIB akan masuk pada laporan harian H+1, lebih dari pukul 15.00 WIB Artajasa akan menganggap klaim balik diterima pada hari kerja berikutnya.
11. Artajasa akan menginformasikan kepada anggota penerima klaim balik (anggota *issuer*) melalui laporan harian.
12. Anggota penerima klaim balik (anggota *issuer*) harus melakukan pembayaran melalui *online settlement* sesuai dengan laporan yang tertera pada *bilateral netting*.

## **B. ANALISIS KEPUASAN BANK-BANK ANGGOTA ATM BERSAMA ATAS PELAKSANAAN MANAJEMEN KOMPLAIN PT. ARTAJASA PEMBAYARAN ELEKTRONIS**

### **B.1. Gambaran Umum Karakteristik Responden**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis, maka responden yang mengisi kuesioner yang diberikan mempunyai karakteristik sebagai berikut :

#### **B.1.1. Nama Bank**

Pada penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada 62 petugas Bank yang menangani komplain nasabah ATM Bersama dari 64 Bank Anggota ATM Bersama berdasarkan pertimbangan bahwa 2 Bank yaitu Bank Sulteng dan Bank Kesejahteraan Ekonomi baru bergabung dalam jaringan ATM Bersama di tahun 2008 dan belum pernah mengajukan komplain ke PT. Artajasa Pembayaran Elektronik. Bank-Bank tersebut adalah Bank ABN Amro, Bank Agro Niaga, Bank ANK, Bank Artos, Bank BNI 46, Bank BPD Aceh, Bank BPD Bali, Bank BPD DIY, Bank BPD Jambi, Bank BPD Kalsel, Bank BPD Kaltim, Bank BPD NTB, Bank BPD NTT, Bank BRI, Bank BTN, Bank BTPN, Bank UOB

Buana, Bank Bukopin, Bank Bumiputera, Bank Commonwealth, Bank BNP, Bank NISP, Bank Niaga, Bank Nagari, Bank Muamalat, Bank Mestika Dharma, Bank Mega Syariah, Bank Mega, Bank Mayapada, Bank Maluku, Bank Lampung, Bank BPD Kalteng, Bank Jatim, Bank Jabar Banten, Bank Ina Perdana, Bank IFI, Bank Saudara, Bank Eksekutif, Bank DKI, Bank Danamon, Bank Panin, Bank Papua, Bank Permata, Bank Riau, Bank Sulsel, Bank Sulut, Bank Sumut, Bank Swadesi, Bank Syariah Mandiri, Standard Chartered Bank, Bank BPD Kalbar, Bank BPD Sultra, Bank BPD Jateng, Bank HSBC, Bank Capital, Bank Mandiri, Bank Kesawan, Bank Lippo, Bank BPD Jambi, Bank BPD Sumsel, Bank BPD Bengkulu, dan Bank BII.

#### **B.1.2. Lama Bergabung di ATM Bersama**

Pada penelitian ini, penulis membagi Bank-Bank Anggota ATM Bersama berdasarkan lama bergabung di ATM Bersama menjadi 2 kategori yaitu : 1-4 tahun, dan 5-8 tahun. Karena dengan minimal 1 tahun bergabung di ATM Bersama, penulis berasumsi bahwa Bank-Bank Anggota ATM Bersama telah cukup merasakan manajemen komplain yang dijalankan oleh PT. Artajasa Pembayaran Elektronis. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.1

**Tabel 4.1**

#### **Lama Bergabung di ATM Bersama**

<b>Lama Bergabung di ATM Bersama</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
1-4 tahun	27	43.54 %
5-8 tahun	35	56.46 %
<b>Total</b>	62	100 %

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dilihat bahwa 35 Bank telah bergabung dalam jaringan ATM Bersama dengan rentang waktu 5-8 tahun, sedangkan 27 Bank telah bergabung dalam ATM Bersama dengan rentang waktu 1-4 tahun.

## **B.2. Analisis Data Kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama Atas Pelaksanaan Manajemen Komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronik**

Pada bagian ini penulis akan menganalisa kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama menurut lima dimensi manajemen komplain, yaitu; *commitment*, *fairness*, *visibility*, *simple*, dan *responsiveness*.

### **B.2.1. Analisis Dimensi *Commitment***

Pada analisa dimensi *commitment*, penulis akan menyajikan analisa data mengenai :

#### **B.2.1.1. Komitmen Manajemen Artajasa untuk mendengarkan komplain yang ada**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai komitmen manajemen Artajasa untuk mendengarkan komplain yang ada, dapat diketahui sebanyak 30 responden atau sebesar 52% menyatakan sangat setuju, sebanyak 32 responden atau sebesar 48% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2

**Tabel 4.2**

**Manajemen Artajasa berkomitmen untuk mendengarkan komplain yang ada**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	32	51.62 %
Sangat setuju	30	48.38 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Hal ini menunjukkan bahwa manajemen Artajasa telah mempunyai komitmen untuk mendengarkan komplain yang diajukan oleh Bank-Bank Anggota ATM Bersama.

**B.2.1.2. Komitmen Manajemen Artajasa untuk menyelesaikan komplain yang ada**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai komitmen manajemen Artajasa untuk menyelesaikan komplain yang ada, dapat diketahui sebanyak 30 responden atau sebesar 52% menyatakan sangat setuju, sebanyak 32 responden atau sebesar 48% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.3

**Tabel 4.3**

**Manajemen Artajasa berkomitmen untuk menyelesaikan komplain yang ada**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	32	51.62 %
Sangat setuju	30	48.38 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Selain mendengarkan Manajemen Artajasa juga telah mempunyai komitmen untuk menyelesaikan setiap komplain yang ada.

**B.2.1.3. Komitmen Customer Care Group Artajasa untuk mendengarkan komplain yang ada**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai komitmen customer care group Artajasa untuk mendengarkan komplain yang ada, dapat diketahui sebanyak 30 responden atau sebesar 52% menyatakan sangat setuju, sebanyak 32 responden atau sebesar 48% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.4

**Tabel 4.4**  
**Customer Care Group Artajasa berkomitmen untuk mendengarkan komplain yang ada**

Kategori	Frekwensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	32	51.62 %
Sangat setuju	30	48.38 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Hal ini menunjukkan bahwa Customer Care Group Artajasa telah mempunyai komitmen untuk mendengarkan komplain yang diajukan oleh Bank-Bank Anggota ATM Bersama.

**B.2.1.4. Komitmen Customer Care Group Artajasa untuk menyelesaikan komplain yang ada**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai komitmen customer care group Artajasa untuk

menyelesaikan komplain yang ada, dapat diketahui sebanyak 30 responden atau sebesar 52% menyatakan sangat setuju, sebanyak 32 responden atau sebesar 48% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.5

**Tabel 4.5**  
**Customer Care Group Artajasa berkomitmen untuk menyelesaikan komplain yang ada**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	32	51.62 %
Sangat setuju	30	48.38 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Selain mendengarkan Customer Care Group Artajasa juga telah mempunyai komitmen untuk menyelesaikan setiap komplain yang ada.

### **B.2.2. Analisis Dimensi *Fairness***

Pada analisa dimensi *fairness*, penulis akan menyajikan analisa data mengenai :

#### **B.2.2.1. Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama/adil tanpa membeda-bedakan pelanggan**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai setiap komplain mendapatkan perlakuan yang sama/adil tanpa membeda-bedakan pelanggan, dapat diketahui sebanyak 10 responden atau sebesar 16.12% menyatakan sangat setuju, sebanyak 42 responden atau sebesar 67.76% menyatakan setuju, sebanyak 10 responden

atau sebesar 16.12% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.6

**Tabel 4.6**

**Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama/adil tanpa membeda-bedakan pelanggan**

Kategori	Frekwensi	Presentase
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	10	16.12 %
Setuju	42	67.76%
Sangat setuju	10	16.12 %
<b>Total</b>	62	100 %

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Berdasarkan hasil wawancara dengan para responden yang menyatakan tidak setuju dengan pernyataan bahwa setiap komplain mendapatkan perlakuan adil/sama tanpa membeda-bedakan pelanggan diketahui bahwa beberapa responden masih merasa bahwa Artajasa dalam menangani komplain masih membeda-bedakan pelanggan. Para responden menilai bahwa Artajasa lebih mendahulukan komplain dari Bank-Bank besar dibandingkan Bank-Bank kecil.

**B.2.3. Analisis Dimensi *Visibility***

Pada analisa dimensi *visibility*, penulis akan menyajikan analisa data mengenai :

**B.2.3.1. Mekanisme pengajuan komplain sudah dipublikasikan kepada pelanggan**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai mekanisme pengajuan komplain sudah dipublikasikan kepada pelanggan, dapat diketahui sebanyak 27 responden atau

sebesar 43.56% menyatakan sangat setuju, sebanyak 20 responden atau sebesar 32.25% menyatakan setuju, sebanyak 15 responden atau sebesar 24.19% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.7

**Tabel 4.7**

**Mekanisme pengajuan komplain sudah dipublikasikan kepada pelanggan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	15	24.19 %
Setuju	20	32.25 %
Sangat setuju	27	43.56 %
<b>Total</b>	62	100 %

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama masa penelitian, Artajasa secara berkala melakukan pertemuan dengan seluruh Bank Anggota ATM Bersama untuk melakukan sosialisasi baik aturan baru ataupun fitur baru yang dikembangkan oleh Artajasa. Namun pada kenyataannya yang menghadiri pertemuan itu biasanya bukan petugas atau karyawan Bank yang dalam kesehariannya menjalankan fungsi tersebut, sehingga dapat dimaklumi bila jawaban responden menunjukkan ada yang tidak setuju dengan pernyataan bahwa mekanisme pengajuan komplain sudah dipublikasikan kepada pelanggan.

**B.2.3.2. Mekanisme pengajuan komplain jelas bagi pelanggan**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai mekanisme pengajuan komplain jelas bagi pelanggan, dapat diketahui sebanyak 32 responden atau sebesar 51.62% menyatakan sangat setuju, sebanyak 25 responden atau sebesar 40.32% menyatakan setuju, sebanyak 5 responden atau sebesar 8.06% menyatakan

tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.8

**Tabel 4.8**

**Mekanisme pengajuan komplain jelas bagi pelanggan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	5	8.06 %
Setuju	25	40.32 %
Sangat setuju	32	51.62 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada beberapa Bank Anggota ATM Bersama yang menyatakan tidak setuju bahwa mekanisme pengajuan komplain jelas bagi pelanggan dikarenakan tidak adanya sosialisasi hasil pertemuan dengan Artajasa kepada internal Bank anggota.

**B.2.3.3. Karyawan yang menangani komplain mengerti mekanisme pengajuan komplain**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai karyawan yang menangani komplain mengerti mekanisme pengajuan komplain, dapat diketahui sebanyak 40 responden atau sebesar 64.52% menyatakan sangat setuju, sebanyak 14 responden atau sebesar 22.58% menyatakan setuju, sebanyak 8 responden atau sebesar 12.90% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.9

**Tabel 4.9**

**Karyawan yang menangani komplain mengerti mekanisme pengajuan komplain**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	8	12.90 %
Setuju	14	22.58 %
Sangat setuju	40	64.52 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Akibat dari kurangnya sosialisasi di internal Bank Anggota mengenai mekanisme pengajuan komplain yang diberikan oleh Artajasa mengakibatkan masih ada beberapa petugas Bank yang menjalankan komplain tidak mengerti mekanisme pengajuan komplain ke Artajasa.

**B.2.3.4. Ada kejelasan kepada siapa pengajuan komplain ditujukan**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai ada kejelasan kepada siapa pengajuan komplain ditujukan, dapat diketahui sebanyak 42 responden atau sebesar 67.75% menyatakan sangat setuju, sebanyak 20 responden atau sebesar 32.25% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.10

**Tabel 4.10**

**Ada kejelasan kepada siapa pengajuan komplain ditujukan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	20	32.25 %
Sangat setuju	42	67.75 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Seluruh komplain mengenai ATM Bersama diajukan ke Customer Care Group Artajasa, sudah diketahui dengan jelas oleh seluruh Bank anggota sehingga untuk pernyataan mengenai kejelasan kepada siapa komplain diajukan tidak ada yang menjawab tidak setuju ataupun sangat tidak setuju.

#### **B.2.4. Analisis Dimensi *Simple***

Pada analisa dimensi *simple*, penulis akan menyajikan analisa data mengenai :

##### **B.2.4.1. Artajasa menyediakan fasilitas untuk mengajukan komplain**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai Artajasa menyediakan fasilitas untuk mengajukan komplain, dapat diketahui sebanyak 40 responden atau sebesar 64.52% menyatakan sangat setuju, sebanyak 22 responden atau sebesar 35.48% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.11

**Tabel 4.11**

##### **Artajasa menyediakan fasilitas untuk mengajukan komplain**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	22	35.48 %
Sangat setuju	40	64.52 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Bank Anggota dapat mengajukan komplain ke Artajasa melalui berbagai macam cara, baik telepon, fax, ataupun email sehingga pada pernyataan ini tidak ada responden yang menjawab dengan tidak setuju atau sangat tidak setuju.

#### **B.2.4.2. Artajasa memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai Artajasa memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain, dapat diketahui sebanyak 35 responden atau sebesar 56.45% menyatakan sangat setuju, sebanyak 27 responden atau sebesar 43.55% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.12

**Tabel 4.12**

#### **Artajasa memberikan kemudahan dalam pengajuan komplain**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	27	43.55 %
Sangat setuju	35	56.45 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Dengan berbagai fasilitas yang disediakan oleh Artajasa untuk mengajukan komplain memberikan kemudahan bagi bank anggota dalam melakukan pengajuan komplain.

#### **B.2.4.3. Aturan pengajuan komplain tidak berbelit-belit**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai aturan pengajuan komplain tidak berbelit-belit, dapat diketahui sebanyak 17 responden atau sebesar 27.42% menyatakan sangat setuju, sebanyak 45 responden atau sebesar 72.58% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.13

**Tabel 4.13**

**Aturan pengajuan komplain tidak berbelit-belit**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	45	72.58 %
Sangat setuju	17	27.42 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Berdasarkan aturan yang tertera pada SPP (Standar Prosedur Pengoperasian) yang diterbitkan oleh PT. Artajasa Pembayaran Elektronik membuktikan bahwa aturan pengajuan komplain tidak berbelit-belit karena seluruh data pendukung tersedia di Bank anggota dan bukan bersifat rahasia.

**B.2.5. Analisis Dimensi *Responsiveness***

Pada analisa dimensi *responsiveness*, penulis akan menyajikan analisa data mengenai :

**B.2.5.1. Artajasa cepat dalam menangani komplain**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai Artajasa cepat dalam menangani komplain, dapat diketahui sebanyak 15 responden atau sebesar 24.20% menyatakan sangat setuju, sebanyak 47 responden atau sebesar 75.80% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.14

**Tabel 4.14**

**Artajasa cepat dalam menangani komplain**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	47	75.80 %
Sangat setuju	15	24.20 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Berdasarkan wawancara dengan beberapa petugas bank anggota yang menangani masalah komplain nasabah ATM Bersama, aturan yang tertera pada SPP (Standar Prosedur Pengoperasian) yang diterbitkan oleh PT. Artajasa Pembayaran Elektronis membuktikan bahwa Bank anggota yang mengajukan komplain cukup menunggu selama 8 hari kerja untuk jawaban komplain nasabahnya, sehingga pengembalian dana ke nasabah dapat dipastikan waktunya.

**B.2.5.2. Artajasa tepat dalam menangani komplain**

Pada penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan bank-bank anggota ATM Bersama mengenai Artajasa tepat dalam menangani komplain, dapat diketahui sebanyak 30 responden atau sebesar 52% menyatakan sangat setuju, sebanyak 32 responden atau sebesar 48% menyatakan setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.15.

**Tabel 4.15**

**Artajasa tepat dalam menangani komplain**

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak setuju	0	0 %
Tidak setuju	0	0 %
Setuju	32	48 %
Sangat setuju	30	52 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden yang menunjukkan hasil positif, menunjukkan bahwa penanganan komplain yang dilakukan oleh Artajasa tepat.

**B.3. Analisis Akhir Seluruh Dimensi Manajemen Komplain**

Setelah disajikan hasil analisis per indikator, berikut akan ditampilkan hasil analisis dari seluruh dimensi manajemen komplain berdasarkan nilai yang paling sering muncul (modus). Hasil analisisnya adalah sebagai berikut :

**B.3.1 Modus Dimensi *Commitment***

Berdasarkan analisis keseluruhan dimensi *commitment*, dapat diketahui sebanyak 30 responden atau sebesar 52% menyatakan sangat puas, sebanyak 32 responden atau sebesar 48% menyatakan puas, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.16

**Tabel 4.16**

**Modus Dimensi *Commitment***

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak puas	0	0 %
Tidak puas	0	0 %
Puas	32	48 %
Sangat Puas	30	52 %
<b>Total</b>	62	100 %

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan komitmen PT. Artajasa pembayaran Elektronis baik pihak manajemen maupun *customer care group* yang menjalankan manajemen komplain untuk mendengarkan dan menyelesaikan komplain yang ada dalam rangka meningkatkan kualitas jasa yang diberikan.

**B.3.2 Modus Dimensi *Fairness***

Berdasarkan analisis keseluruhan dimensi *fairness*, dapat diketahui sebanyak 10 responden atau sebesar 16.12% menyatakan sangat puas, sebanyak 42 responden atau sebesar 67.76% menyatakan puas, sebanyak 10 responden atau sebesar 16.12% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.17

**Tabel 4.17**

**Modus Dimensi *Fairness***

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak puas	0	0 %
Tidak puas	10	16.12 %
Puas	42	67.76 %
Sangat Puas	10	16.12 %
<b>Total</b>	62	100 %

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan proses penanganan keluhan PT. Artajasa pembayaran Elektronis yang telah disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing Bank Anggota ATM Bersama.

### **B.3.3 Modus Dimensi *Visibility***

Berdasarkan analisis keseluruhan dimensi *visibility*, dapat diketahui sebanyak 24 responden atau sebesar 38.72% menyatakan sangat puas, sebanyak 28 responden atau sebesar 45.16% menyatakan puas, sebanyak 10 responden atau sebesar 16.12% menyatakan tidak puas, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak puas. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.18

**Tabel 4.18**

#### **Modus Dimensi *Visibility***

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak puas	0	0 %
Tidak puas	10	16.12 %
Puas	28	45.16 %
Sangat Puas	24	38.72 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan manajemen komplain PT. Artajasa pembayaran Elektronis yang telah dipublikasikan dengan baik sehingga seluruh Bank Anggota ATM Bersama mengetahui bagaimana mekanisme pengajuan komplain, kepada siapa komplain harus ditujukan, sehingga proses penanganan komplain tersebut dapat berjalan dengan baik.

### **B.3.4 Modus Dimensi *Simple***

Berdasarkan analisis keseluruhan dimensi *simple*, dapat diketahui sebanyak 17 responden atau sebesar 27.42% menyatakan sangat puas, sebanyak 45 responden atau sebesar 72.58% menyatakan puas, sebanyak 0

responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.19

**Tabel 4.19**

**Modus Dimensi *Simple***

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak puas	0	0 %
Tidak puas	0	0 %
Puas	45	72.58 %
Sangat Puas	17	27.42 %
<b>Total</b>	62	100 %

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan manajemen komplain PT. Artajasa pembayaran Elektronis yang mudah dan tidak berbelit-belit, sehingga proses penanganan komplain tersebut dapat berjalan dengan baik.

**B.3.5 Modus Dimensi *Responsiveness***

Berdasarkan analisis keseluruhan dimensi *responsiveness*, dapat diketahui sebanyak 15 responden atau sebesar 24.20% menyatakan sangat puas, sebanyak 47 responden atau sebesar 75.80% menyatakan puas, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan tidak setuju, sebanyak 0 responden atau sebesar 0% menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.20

**Tabel 4.20**

**Modus Dimensi *Responsiveness***

<b>Kategori</b>	<b>Frekwensi</b>	<b>Presentase</b>
Sangat tidak puas	0	0 %
Tidak puas	0	0 %
Puas	47	75.80 %
Sangat Puas	15	24.20 %
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100 %</b>

Sumber : hasil pengolahan data, Juni 2008

Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan PT. Artajasa pembayaran Elektronik dalam menangani komplain sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan modus dari seluruh dimensi manajemen komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronik menunjukkan bahwa kepuasan Bank-Bank Anggota ATM Bersama atas pelaksanaan manajemen komplain PT. Artajasa Pembayaran Elektronik menunjukkan hasil puas.