

Kegagalan layanan dan strategi pemulihan kembali layanan (perspektif: pelanggan bank ritel)

Disman Martani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109409&lokasi=lokal>

Abstrak

Setiap organisasi atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa suatu saat pasti akan mengalami kegagalan layanan (service failure). Maksud dari kegagalan layanan di sini adalah suatu penilaian yang diberikan oleh pelanggan setelah menerima/ mengkonsumsi jasa layanan tersebut. Untuk itu, maka studi penelitian terhadap kegagalan layanan (service failure) perbankan ini menjadi penting, karena kegagalan layanan ini menjadi penyebab ketidakpuasan konsumen, sehingga perlu dibuatkan strategi untuk memulihkan kegagalan layanan (service failure). Strategi pemulihan kembali layanan (recovery strategy) yang efektif akan dapat menekan ketidakpuasan konsumen.

Adapun 11 kondisi kegagalan layanan tersebut adalah : (1) wrong statement; (2) slow approval of loan; (3) ignorant employee; (4) long queue; (5) ATM out of order; (6) few ATM; (7) few branch; (8) unwilling employee; (9) infrequent communication; (10) incomprehensible statement of account; (11) unjustifiably high rates. Sedangkan strategi pemulihan kembali untuk mengatasi kegagalan layanan terdiri dari 7 opsi strategi, yaitu : (1) correction, (2) exceptional treatment, (3) compensation, (4) apologies, (5) explanation (6) re-direction (7) nothing.

Hipotesis penelitian yang diuji berhubungan dengan evaluasi pelanggan terhadap tipe kegagalan bank dan evaluasi pelanggan terhadap tipe pemulihan kembali layanan; evaluasi pelanggan terhadap tipe strategi pemulihan yang diinginkan tergantung pada setiap tipe kegagalan layanan yang terjadi; dan persepsi pelanggan terhadap tingkat keseriusan dari tipe kegagalan bank yang didasarkan pada pengalaman pelanggan sebelumnya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan opsi strategi yang dianggap efektif atas kegagalan layanan yang terjadi pada service provider, karena strategi pemulihan yang baik (dapat memperkuat loyalitas pelanggan dan dalam jangka panjang dapat memperbaiki profitability perusahaan. Disamping itu, evaluasi konsumen terhadap strategi pemulihan kembali layanan menyediakan indikasi terhadap semakin tinggi atau rendahnya tuntutan konsumen yang akan berpengaruh terhadap hubungan jangka panjang. Analisis kegagalan layanan dan data keluhan dapat mengidentifikasi peluang untuk memperbaiki sistem dan prosedur sehingga bank bisa mempersiapkan investasi di dalam sumber daya (resources).

<hr><i>All service organizations, however quality driven, will find themselves in situations where failures occur in their encounters with customers. The purpose of service failure is a value given from the customers after they receive the service. Study of service failure in banking become important, because service failure is the most problem in creating customer dissatisfaction. Therefore they need a strategy to recover service failure. Effective recovery strategy would reduce customer dissatisfaction.

They are eleven types of failure: (1) wrong statement; (2) slow approval of loan; (3) ignorant employee; (4) long queue; (5) ATM out of order; (6) few ATM; (7) few branch; (8) unwilling employee; (9) infrequent communication; (10) incomprehensible statement of account and (11) unjustifiably high rates. And for recovery strategy, they are seven strategy option: (1) correction, (2) exceptional treatment, (3) compensation, (4) apologies, (5) explanation (6) re-direction and (7) nothing.

Hypotheses test were relating to customers' evaluations differ depending on the type of banking failure and the type of recovery strategy, customers' evaluation of a particular type of recovery depend on the type of failure it is used to recover from, and customers' perceptions of the magnitude of a type of failure depend on their previous experience of service of service failures.

This Research expected given effective strategy option of service failure occurred on service provider, because a good recovery strategy can strengthen customer loyalties and in long time can improve company profitability. Otherwise, consumers' evaluation of recovery strategy provides indications of high and low consumer need which influence in long relationship. Analysis of service failure and complaint data can identify possibility to improve system and procedure, so that bank can prepare investment in resources.