



Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Pengguna Dompot Digital Shopeepay

Raniah Jaudah Komara¹, Abdul Yusuf²

^{1,2,3}Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 26 November 2022

Revised: 29 November 2022

Accepted: 4 Desember 2022

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh service recovery terhadap customer satisfaction pada pengguna dompet digital ShopeePay. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari responden serta data sekunder yang diperoleh dari literatur yang berkaitan dengan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna dompet digital ShopeePay yang berusia enam belas tahun keatas dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner dalam skala likert, yang bernilai 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan nilai 5 (sangat setuju). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data analisis linear berganda dan uji asumsi klasik dengan alat bantu analisis software SPSS 26 for windows untuk memprediksi pengaruh service recovery terhadap customer satisfaction pengguna Shopee dalam penggunaan fitur ShopeePay. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa procedural justice, interactional justice, distributive justice memiliki pengaruh positif terhadap pengguna dompet digital ShopeePay.

Keywords: Service Recovery, Customer Satisfaction, Fintech, Shopee, ShopeePay

(*) Corresponding Author:

How to Cite: Komara, R., & Yusuf, A. (2022). Pengaruh Service Recovery Terhadap Customer Satisfaction Pengguna Dompot Digital Shopeepay. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(24), 542-548. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7494783>

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, teknologi Informasi menjadi sumber utama dalam memfasilitasi kegiatan manusia. Dengan adanya teknologi informasi semua kegiatan menjadi lebih mudah. Namun keinginan masyarakat yang tidak ada habisnya dalam memperoleh kemudahan khususnya dalam bertransaksi yang dapat dilakukan dimana saja, berkembanglah teknologi finansial sebagai wujud dari kemudahan akses dalam jasa keuangan. Mengutip informasi berdasarkan *website* resmi Bank Indonesia (BI), *Fintech* atau teknologi finansial merupakan gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi dalam bidang konvensional. Karena pada awalnya melakukan pembayaran harus bertatap-muka dengan membawa sejumlah uang namun kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja. Hal inilah yang menjadikan pembeli lebih memilih transaksi secara online. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh (DailySocial.id), 22 Desember 2020 pada pengguna dompet digital yang digunakan di Indonesia menunjukkan berbagai jenis dompet digital yang digunakan seperti GoPay, OVO, Dana, ShopeePay, dll. Hasil menunjukkan bahwa ShopeePay termasuk *e-money* yang populer dan paling banyak diminati dengan hasil survei menunjukkan GoPay sebanyak 87%, selanjutnya diikuti oleh OVO yang mendapatkan persentase sebanyak 80,4%, Dana sebanyak 75,6%, ShopeePay 53,2%, dan LinkAja sebanyak 47,5%².



ShopeePay merupakan salah satu fitur layanan *electronic money* yang digunakan sebagai metode pembayaran *online* dalam aplikasi Shopee. ShopeePay mempunyai beberapa fitur yang diantaranya membantu anda dalam melakukan berbagai macam kegiatan seperti Pembayaran melalui *scan* kode QR, Transfer ke bank dan teman dengan bebas admin (<https://shopeepay.co.id/>).

Kepuasan adalah faktor penting yang akan menentukan apakah pelanggan puas terhadap pelayan yang diberikan oleh perusahaan atau tidak puas. Menurut Kotler (2009) dalam Kepuasan Pelanggan atau *Customer Satisfaction* adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas (Berliana & Zulestiana, 2020). Menurut Arnould et al (2004) dimensi yang menentukan *Customer Satisfaction* seperti *Fulfillment*, *Pleasure*, dan *Ambivalence*. Kepuasan terjadi jika pelanggan merasa puas akan produk atau jasa yang mereka terima, maka mereka akan membeli ulang produk atau jasa tersebut. Sebaliknya Ketidakpuasan pelanggan akan produk atau jasa yang diterima menyebabkan berpindah ke tempat lain atau tidak melakukan kembali kegiatan pembelian terhadap perusahaan tersebut (Sugiharto, 2017). Berdasarkan data dan latar belakang diatas, kami melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Service Recovery* Terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Dompot Digital ShopeePay”.

KAJIAN LITERATUR

Service Recovery

Baghetstan et al (2012) menjelaskan bahwa *Service Recovery* atau pemulihan jasa mengacu pada perbuatan yang dilakukan oleh perusahaan saat mendapati *service failure* atau kegagalan jasa (Utami & Ekawati, 2014). Sementara Sajadi dan Bohrer (2017) dalam menjelaskan bahwa *Service Recovery* adalah keputusan yang diambil perusahaan sebagai reaksi terhadap terjadinya kegagalan layanan dengan tujuan untuk mengubah suatu ketidakpuasan menjadi kepuasan dan pada akhirnya perusahaan mampu mempertahankan pelanggan tersebut . Menurut Sciarelli et al (2017) *Service Recovery* merupakan suatu rencana dan proses untuk mengembalikan kepercayaan pelanggan agar menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan saat mengalami permasalahan atau terdapat kegagalan (Fatricia & Priadi, 2018).

Menurut Kau dan Loh (2006) dalam *Service Recovery* dilakukan dengan 3 cara yaitu *Distributive Justice*, *Procedural Justice*, dan *Interactional Justice*.

1) *Procedural Justice* (keadilan prosedural) yaitu suatu kegiatan yang berfokus kepada keadilan yang seharusnya diterima oleh pelanggan saat menyampaikan keluhannya sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan terdapat beberapa indikator yang menjadi bagian dari *Procedural justice* yaitu *Process control*, *Decision control*, *Accessibility*, *Timing/speed*, *Flexibility*.

2) *Interactional Justice* (keadilan interaksional) yaitu suatu kegiatan yang berfokus terhadap apa yang akan perusahaan lakukan ketika ada pelanggan yang mengajukan keluhan. didalamnya terdapat : *Explanation*, *Honesty*, *Politeness*, *Effort*, *Emphaty* (Fatricia & Priadi, 2018)

3) *Distributive Justice* (keadilan distributif) yaitu suatu kegiatan yang berfokus pada hasil penanganan *Service Recovery*. *Distributive Justice* dilakukan dengan

cara memberikan kompensasi atas permasalahan yang telah terjadi. Bentuk kompensasi berupa *discount, voucher, free gift*.

Dapat disimpulkan bahwa *Service Recovery* merupakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dalam memecahkan suatu permasalahan yang terjadi untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. *Service Recovery* sendiri merupakan suatu strategi kunci yang dapat digunakan untuk membantu meningkatkan kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*).

Customer Satisfaction

Kepuasan Pelanggan didapatkan setelah pelanggan memperoleh pengalaman dalam pembelian suatu produk berupa barang/jasa. Menurut Kotler dan Keller (2016) *Customer satisfaction* merupakan perasaan yang ditimbulkan seseorang berupa senang ataupun kecewa pada saat membandingkan sesuatu hasil yang dirasakan kepada sebuah produk atau layanan berdasarkan ekspektasi. Apabila pengalaman yang dirasakan lebih jauh dari harapan maka akan timbul perasaan tidak puas bagi pelanggan. Kini setiap perusahaan harus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan. Dengan adanya internet memungkinkan pelanggan akan lebih cepat mengungkapkan emosi baik dan buruk mereka. Menurut Tjiptono (2014) *Customer Satisfaction* atau kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai hasil pembelian dan pemakaian yang didapat dari perbandingan antara *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi (Berliana & Zulestiana, 2020).

Zeithaml dan Bitner (1996) dalam mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah konsep yang jauh lebih luas dari sekedar penilaian kualitas pelayanan, tetapi kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor yang lain. Kepuasan pelanggan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor persepsi konsumen terhadap kualitas jasa, kualitas produk, harga, dan oleh faktor situasi dan personal konsumen. Apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kurang, maka pelanggan tidak puas, dan sebaliknya jika perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas, maka pelanggan akan merasa sangat puas. Menurut Arnould et al (2004) dalam dimensi yang menentukan *Customer Satisfaction* seperti 1) *Fulfillment*, 2) *Pleasure*, 3) *Ambivalence*. *Fulfillment* merupakan sebuah perasaan puas terhadap kebutuhan yang mereka inginkan terpenuhi, dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. *Pleasure* merupakan perasaan senang dimana pengguna merasa puas atas produk atau jasa itu dapat diterima. *Ambivalence* merupakan perasaan campur aduk seperti ada ketakutan dan disisi lain ada harapan. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan apabila kepuasan pelanggan tidak sesuai dengan harapan, maka pelanggan tidak puas dan kecewa. Jika kepuasan pelanggan sesuai dengan harapan, maka pengguna *e-wallet* ShopeePay akan merasa puas dan bahagia akan jasa yang telah mereka terima (Fatricia & Priadi, 2018).

Berdasarkan pada kajian pustaka yang telah diuraikan diatas, maka keterkaitan variabel-variabel penelitian keadilan prosedural (*procedural justice*), keadilan interaksional (*interactional justice*), dan keadilan distributif (*distributive justice*) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan seseorang yang menggunakan jasa pelayanan ShopeePay yang berjumlah 108 orang yang pernah mengalami keluhan dalam menggunakan ShopeePay. Dalam penelitian ini diambil 100 responden sebagai sampel. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online melalui sosial media menggunakan *Google Form*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode kuantitatif yang akan dianalisis dengan melakukan analisis linear berganda dan uji asumsi klasik menggunakan *SPSS for Windows*.

Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode kuantitatif yang akan dianalisis dengan melakukan analisis linear berganda dan uji asumsi klasik menggunakan *SPSS for Windows*. Variabel *Service Recovery* (X) merupakan variabel independen dengan dimensi *Procedural Justice* (X1), *Interactional Justice* (X2), *Distributive Justice* (X3). Sedangkan *Customer Satisfaction* (Y) merupakan variabel dependen.

Hipotesis Penelitian

Ha : Terdapat pengaruh signifikan antara *service recovery* masing-masing indikator terhadap *customer satisfaction* pengguna dompet digital ShopeePay.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *service recovery* masing-masing indikator terhadap *customer satisfaction* pengguna dompet digital ShopeePay.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipakai dalam penelitian merupakan data kuantitatif. Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini merupakan sumber data primer dan sekunder. Data primer berasal dari hasil jawaban pernyataan kuesioner yang diberikan kepada para pengguna ShopeePay. Sedangkan data sekunder juga digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan pikiran atas hipotesis yang ada pada rumusan masalah penelitian ini. Data sekunder berasal yang digunakan berasal dari sumber pustaka terkait referensi jurnal, pustaka, buku, dan internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar didapatkan 100 responden dengan klasifikasi Jenis Kelamin, Usia, dan Pekerjaan yang telah ditetapkan. Dari hasil kuesioner tersebut didapatkan hasil sebagian besar pengguna ShopeePay berjenis kelamin perempuan. Dengan usia responden, sebagian besar berusia 16-20 tahun serta sebagian besar responden adalah seorang pelajar/mahasiswa.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas nilai hitung Pearson *Correlation* yang didapatkan adalah 0,646 dan sig. (2 tailed) sebesar 0,000 dengan sampel 100. Dapat disimpulkan bahwa R-Tabel kita adalah 0,195. R-Hitung 0,646. dapat disimpulkan bahwa R-Tabel lebih kecil dibandingkan R-Hitung maka otomatis kesimpulannya valid (0,646 > 0,195).

Uji Reliabilitas didapatkan bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini adalah Reliabel, karena masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari R tabel (0,6) yaitu *Procedural Justice* (0,791 > 0,6), *Interactional Justice* (0,768), *Distributive Justice* (0,663), dan *Customer Satisfaction* (0,593 > 0,6).

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil Pengaruh variabel *Procedural Justice*, *Interactional Justice*, dan *Distributive Justice* terhadap *Customer Satisfaction* setelah adanya penanganan keluhan. Jadi digunakan analisis regresi linear berganda, T-test, dan F-test. Berdasarkan hasil pengolahan data maka didapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 4,822 + 0,140 (X1) + 0,207 (X2) + 0,077 (X3) + e$$

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Hasil Uji Normalitas dengan analisis Kolmogorov-Smirnov memiliki nilai Asymp. Sig sebesar 0,073 > 0,05. Dapat disimpulkan bahwa nilai residual dari uji normalitas terdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 10 menunjukkan hasil Uji Multikolinearitas bahwa didapatkan hasil signifikansi pada variabel *Procedural Justice* memiliki Nilai *Tolerance* sebesar 0,581 dan VIF sebesar 1,723. Sedangkan variabel *Interactional Justice* memiliki Nilai *Tolerance* sebesar 0,505 dan VIF sebesar 1,979. Dan variabel *Distributive Justice* memiliki Nilai *Tolerance* sebesar 0,630 dan VIF sebesar 1,588. Tiap variabel memiliki Nilai *Tolerance* lebih dari 0,1 dan VIF dibawah 10. Dapat disimpulkan bahwa bebas dari Multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Pada tabel 11 menunjukkan hasil uji Multikolinearitas menggunakan uji glejser dimana tiap variabel bebas mendapatkan hasil signifikansi diatas 0,05. Sehingga dapat dikatakan tidak mengandung adanya Heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Diketahui untuk nilai DW = 2,005 dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% (0,05) dengan jumlah sampel 100 dan jumlah variabel independen 3 (K=3) = 3,100 sehingga didapatkan hasil dU dari tabel r = 1,736. Nilai DW lebih besar dari batas dU dan kurang dari (4 - dU) = 4 - 1,736 = 2,264. Dapat disimpulkan bahwa hasil uji autokorelasi tidak terdapat Autokorelasi.

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji Simultan (Uji F)

Diketahui bahwa nilai signifikansi untuk *Procedural Justice* (X1), *Interactional Justice* (X2), dan *Distributive Justice* (X3) terhadap *Customer Satisfaction* (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan f hitung 16,153 > Nilai f tabel 3,09. Hal tersebut membuktikan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima. Artinya terdapat pengaruh *Procedural Justice* (X1), *Interactional Justice* (X2), dan *Distributive Justice* (X3) terhadap *Customer Satisfaction* (Y) secara signifikan.

Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel *Procedural Justice*, *Interactional Justice*, dan *Distributive Justice* terhadap *Customer Satisfaction* secara parsial.

- 1) Pengaruh *Procedural Justice* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Shopee dalam penggunaan dompet digital ShopeePay
Hasil Uji T (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Procedural Justice* (X1) terhadap *Customer Satisfaction* (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan Nilai T hitung $5,111 > \text{Nilai T tabel } 1,985$. Artinya terdapat pengaruh *Procedural Justice* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Shopee dalam penggunaan dompet digital ShopeePay secara signifikan.
- 2) Pengaruh *Interactional Justice* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Shopee dalam penggunaan dompet digital ShopeePay
Hasil Uji T (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Interactional Justice* (X2) terhadap *Customer Satisfaction* (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan Nilai T hitung $6,672 > \text{Nilai T tabel } 1,985$. Artinya terdapat pengaruh *Interactional Justice* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Shopee dalam penggunaan dompet digital ShopeePay secara signifikan.
- 3) Pengaruh *Distributive Justice* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Shopee dalam penggunaan dompet digital ShopeePay
Hasil Uji T (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi *Distributive Justice* (X3) terhadap *Customer Satisfaction* (Y) adalah $0,000 < 0,05$ dan Nilai T hitung $4,554 > \text{Nilai T tabel } 1,985$. Artinya terdapat pengaruh *Distributive Justice* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna Shopee dalam penggunaan dompet digital ShopeePay secara signifikan.

KESIMPULAN

Menurut hasil penelitian dan pembahasan diatas, peneliti menyimpulkan bahwa :

- 1) *Procedural Justice* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pengguna dompet digital ShopeePay.
- 2) *Interactional Justice* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pengguna dompet digital ShopeePay.
- 3) *Distributive Justice* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) pengguna dompet digital ShopeePay.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut saran yang dapat diajukan kepada pihak perusahaan :

- 1) Pihak Shopee memberikan *Service Recovery* yang lebih baik lagi ke pelanggan, agar pelanggan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.
- 2) Menjelaskan secara detail atas permasalahan yang telah terjadi kepada pelanggan dan memberikan solusi dalam pemulihannya.
- 3) Kepuasan Pelanggan sangat penting, maka dari itu pihak Shopee diharapkan memberikan pelayanan yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Berliana, M., & Zulestiana, D. A. (2020). Pengaruh E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction dan Loyalty pada Pengguna Gopay di Indonesia. *REMIK (Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer)*, 4(2), 11. <https://doi.org/10.33395/remik.v4i2.10532>
- Fatricia, S., & Priadi, D. E. (2018). Pengaruh Service Recover Terhadap Kepuasan Pelanggan Speedy (The Effect of Service Recovery on Speedy'S Customer Satisfaction). *Jurnal Digest Marketing*, 3(1), 37–44.
- Sugiharto. (2017). Analisa Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Celebrity Fitness Center Surabaya. *Jurnal Strategi Pemasaran*, 4(2), 8.
- Utami, I. D. A. K. D., & Ekawati, N. W. (2014). *PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN PASCA PENANGANAN KELUHAN*. 3742–3754.