

ANALISIS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA UNIT MANGGAR

Malliena Puteri NP^{*1}, Totok Ismawanto², Dito Rozaqi Arazy³

¹Mahasiswa Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Bisnis, Politeknik Negeri Balikpapan

Mallienanainggolan2001@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to determine customer service in increasing customer loyalty at PT Bank Rakyat Indonesia Manggar Unit. The data analysis used is qualitative descriptive analysis using data collection techniques by conducting direct interviews with the parties concerned, namely Customer Service and this data collection is primary data. The results of this research show that to increase customer loyalty, what Customer Service needs to do is always pay attention to customer service so that customers are satisfied. Customer Service must also always maximize its role and must be friendly, communicative, and always pay attention to name tags. This research is supported by Widyana (2022) because this research shows good results in serving customers. Therefore, PT Bank Rakyat Indonesia Manggar Unit must further improve its service strategy to increase customer loyalty so that customers always feel comfortable and loyal.

Keywords: Customer Service in Increasing Customer Loyalty

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Layanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Manggar. Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan Teknik pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung kepada pihak yang bersangkutan yaitu *Customer Service* dan pengumpulan data ini merupakan data primer. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah, yang perlu *Customer Service* lakukan adalah selalu memperhatikan pelayanan pada nasabah supaya nasabah puas. *Customer Service* juga harus selalu memaksimalkan perannya dan harus bersikap ramah, komunikatif, dan *name tag* yang selalu diperhatikan, penelitian ini didukung oleh Widyana (2022) karena penelitian tersebut menunjukkan hasil yang baik dalam melayani nasabah. Oleh karena itu PT Bank Rakyat Indonesia Unit Manggar harus lebih meningkatkan strategi dalam pelayanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah agar nasabah selalu merasa nyaman dan loyal.

Kata Kunci: Layanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Bank merupakan entitas keuangan penting yang menawarkan berbagai layanan seperti penyimpanan dan peminjaman uang, serta pengiriman dana yang aman. Bank memainkan peran vital dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui berbagai aktivitas keuangan. Bank Rakyat Indonesia adalah bank milik pemerintah yang menyediakan beragam layanan perbankan untuk individu, bisnis kecil dan menengah, serta korporat, yang mencakup produk tabungan dan jasa lainnya (Ismail, 2018:1).

Customer service di bank memiliki peran krusial dalam memastikan kepuasan nasabah. Tugas mereka meliputi penyelesaian keluhan, penjelasan produk, dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Kualitas pelayanan *customer service* sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dan pada akhirnya menentukan loyalitas mereka. Dalam konteks BRI Unit Manggar, peningkatan kualitas pelayanan menjadi fokus utama untuk menarik dan mempertahankan nasabah, terutama dalam menghadapi persaingan di industri perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi *customer service* BRI Unit Manggar dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan data dari tahun 2019-2023, jumlah nasabah mengalami fluktuasi, yang menunjukkan pentingnya peran *customer service* dalam menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sikap ramah, kemampuan komunikasi, dan penerapan prinsip-prinsip pelayanan yang baik sangat berpengaruh dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Tabel 1.1 Jumlah kenaikan nasabah 2019-2023

No.	Tahun	Jumlah
1	2019	489
2	2020	501
3	2021	465
4	2022	517
5	2023	548

Sumber: Bank BRI Unit Manggar

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BRI Unit Manggar?
2. Bagaimana peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BRI Unit Manggar?
3. Apa saja kendala yang dialami *customer service* dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah di BRI Unit Manggar?

1.3. Tujuan Penelitian

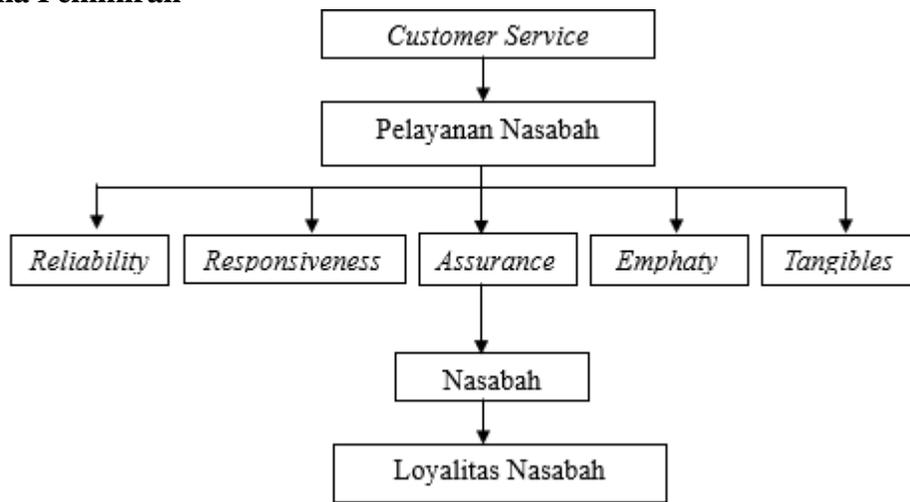
Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi yang digunakan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BRI Unit Manggar.
2. Untuk mengetahui peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BRI Unit Manggar.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BRI Unit Manggar.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya peran *customer service* dalam meningkatkan pelayanan dan loyalitas nasabah di berbagai bank. Chrismi (2019) menggarisbawahi bahwa bank sebagai lembaga jasa harus memberikan layanan terbaik untuk bersaing di industri yang semakin ketat, sementara Sepyuhantomi (2019) menekankan bahwa kualitas layanan adalah kunci sukses dalam bisnis jasa, dengan kepuasan dan kepercayaan pelanggan mencerminkan perbandingan antara harapan dan realitas layanan. Ridhwannur (2021) dan Shandyra (2022) menekankan pentingnya *customer service* dalam menjaga loyalitas nasabah. *Customer service* di Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor, menurut Ridhwannur, berperan penting dalam memperkuat hubungan dengan nasabah dan menarik nasabah baru dengan meyakinkan mereka tentang kualitas produk. Shandyra mencatat bahwa *customer service* di Bank Muamalat KC Malang harus siap menyelesaikan masalah nasabah secara menyeluruh dan menjaga loyalitas serta reputasi bank.

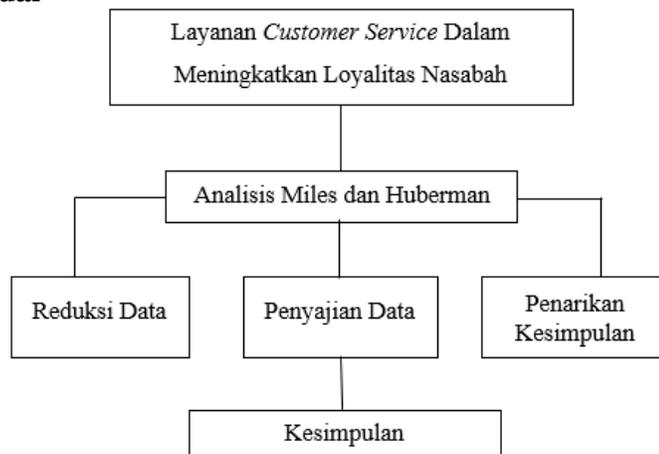
1.5. Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1 Alur Kerangka Pikir

Sumber: Penulis (2024)

1.6. Metode Konseptual



Gambar 1.2 Metode Konseptual

Sumber: Penulis (2024)

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang digunakan adalah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Manggar, sedangkan untuk objek yang diteliti adalah mengenai layanan *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Manggar itu sendiri.

2. Waktu Penelitian

Waktu yang dialokasikan untuk penelitian ini adalah lima bulan, dimulai dari bulan Maret hingga Juli 2024. Dan tempat penelitian berlokasi di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Manggar yang terletak di JL Mulawarman RT 15 No 03 Kota Balikpapan, Kalimantan Timur 76114.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer atau data langsung yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertama. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pimpinan bidang pelayanan dan operasional *customer service*. Sumber data sekunder yaitu data yang menjadi pelengkap dari sumber data primer, sumber data yang diperoleh melalui buku-buku pustaka, dokumen-dokumen yang merupakan hasil penelitian.

2. Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data yang digunakan adalah teknik wawancara dengan membawa sederetan pertanyaan yang lengkap disertai dengan melakukan observasi dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan langsung di lapangan. Selain itu juga dilakukan dokumentasi untuk mengumpulkan data berupa catatan dan gambar pada saat melakukan penelitian.

2.3. Metode Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dengan pendekatan *Analysis Interactive Model* oleh Miles dan Huberman (1985:23). Proses analisis meliputi beberapa tahap:

1. Pengumpulan Data: Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dicatat dalam bentuk catatan lapangan yang mendeskripsikan situasi tanpa penafsiran subjektif.
2. Reduksi Data: Data yang terkumpul disederhanakan dan diorganisasikan dengan mengelompokkan informasi yang relevan dan membuang yang tidak perlu, sehingga data lebih spesifik dan terfokus pada permasalahan penelitian.
3. Penyajian Data: Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk naratif, bagan, atau diagram alur untuk mempermudah pemahaman dan penarikan kesimpulan.
4. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan: Data yang telah disajikan diverifikasi untuk mencari pola, hubungan sebab-akibat, dan kesimpulan yang konsisten. Kesimpulan diambil secara induktif dari data yang terkumpul dan terus dipertimbangkan sepanjang penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Analisis Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BRI Unit Manggar.

Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah BRI Unit Manggar ialah mencakup layanan yang bebas dari kesalahan dan *customer service* yang terlatih untuk meningkatkan loyalitas nasabah (*realibility*), lalu *customer service* yang responsif terhadap keluhan nasabah akan membuat nasabah merasa dihargai

(*responsiveness*), selanjutnya dalam peningkatan kualitas pelayanan *customer service* menawarkan penawaran khusus seperti suku bunga yang rendah untuk meningkatkan loyalitas nasabah (*assurance*), setelah itu *customer service* harus mengutamakan kepentingan nasabah dan mendengarkan dengan seksama setiap masalah nasabah agar dapat meningkatkan loyalitas (*empathy*), yang terakhir yaitu fasilitas yang memadai dan sesuai kebutuhan akan mendukung efisiensi operasional dan meningkatkan pengalaman nasabah di BRI Unit Manggar (*tangibles*).

3.2 Analisis Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BRI Unit Manggar

Customer service di BRI Unit Manggar memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Adapun peranan tersebut ialah kenyamanan dan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi sangat penting karena nasabah yang merasa aman dan puas dengan layanan cenderung lebih loyal. Lalu *customer service* harus selalu mendahulukan kepentingan nasabah dengan mendengarkan masalah dan memberikan solusi yang tepat dan juga layanan *customer service* harus diselesaikan hingga tuntas, terutama saat nasabah mengalami kesulitan serta sebelum membantu nasabah, *customer service* harus selalu meminta izin untuk menjaga privasi dan keamanan data nasabah. Karena kualitas pelayanan juga menjadi salah satu prioritas untuk memastikan kepuasan nasabah dan layanan yang baik.

3.3 Analisis Kendala-Kendala Yang Dihadapi Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BRI Unit Manggar.

Customer service di BRI Unit Manggar menghadapi dua kendala utama yang mempengaruhi upaya mereka dalam meningkatkan loyalitas nasabah, yang pertama ialah tingginya persaingan antar bank membuat BRI Unit Manggar harus terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar *customer service* dapat fokus untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada dengan meningkatkan layanan, inovasi produk, dan memastikan kepuasan nasabah. Lalu yang kedua yaitu gangguan jaringan yang menyebabkan layanan terganggu dan waktu tunggu nasabah menjadi lebih lama, yang dapat menurunkan kualitas pelayanan dan menyebabkan ketidakpuasan. Meskipun tidak bisa memperbaiki masalah jaringan secara langsung, *customer service* tetap memberikan perhatian penuh kepada nasabah, mendengarkan keluhan dengan empati, dan memastikan nasabah merasa didengar dan dihargai.

4. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan dengan judul "Analisis Layanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Manggar", maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. *Customer service* di BRI Unit Manggar menerapkan lima strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*.
2. Pelayanan yang responsif, ramah, dan solutif oleh *customer service* dapat membangun hubungan dan kepercayaan yang kuat dengan nasabah. Ini membantu menyelesaikan masalah dengan cepat, meningkatkan kepuasan, dan mendorong loyalitas serta rekomendasi nasabah kepada orang lain.
3. Pelayanan nasabah di BRI Unit Manggar tidak selalu mudah. Kendala yang dihadapi *customer service* termasuk perbedaan karakter nasabah, banyaknya pesaing dari bank lain, dan seringnya sistem *offline* yang mengganggu layanan.

5. Saran

Berdasarkan penelitian "Analisis Layanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Manggar", peneliti mengajukan saran untuk peneliti selanjutnya agar membandingkan strategi *customer service* di berbagai unit bank. Adapun untuk Politeknik Negeri Balikpapan agar menjadikan penelitian ini sebagai bahan pembelajaran etika pelayanan prima, dan untuk Bank BRI Unit Manggar agar membangun hubungan kuat dan kepercayaan dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas mereka.

6. Ucapan Terimakasih

Pada Kesempatan ini penulis ingin ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Emil Azmanajaya, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan.
2. Ibu Dessy Handa Sari, M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan.
3. Ibu Kety Lulu Agustin, M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Digital Politeknik Negeri Balikpapan.
4. Bapak Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd selaku pembimbing 1 yang telah banyak memberi arahan dan masukan kepada saya dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Dito Rozaqi Arazy, S.E., M.SA., CFRM selaku pembimbing 2 juga telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan masukan kepada saya dalam penyusunan skripsi.
6. Papa, Mama, Saudari tercinta, dan sahabat, serta teman-teman saya yang telah banyak mendukung penuh selama penyusunan skripsi ini.
7. Kepada diri saya sendiri yang mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.

Daftar Pustaka

- Chrismi, Lestari. (2019). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kupang Indah.
- Ismail. (2018). Manajemen Perbankan. Jakarta: Kencana Prenada Grup.
- Miles & Huberman. (1985). Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Ridhwannur, Muhammad. (2021). Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor.
- Sepyuhantomi, Randil. (2019). Pengaruh Terhadap Pelayanan Kepercayaan Dan Proses Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Agus Jaya Tailor Kota Padang.
- Shandyra, PharaFINNA. (2022). Peranan *Customer Service* Dalam Menerapkan *Service Excellent* Pada Bank Muamalat KC Malang.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd
NIP. 196204231988031008

Dito Rozaqi Arazy, S.E.M.SA.CFRM
NIK. 2021.90.002

Note: Format ttd persetujuan discan dan dilampirkan diartikel untuk dipublikasikan ke tim editor JMAP Poltekba. [<http://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap>]