

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA KEPUASAN NASABAH DI BANK BTN KCP UNESA LIDAH WETAN**

**Shaffa Arisqha Maghfiroh Putri<sup>1</sup>, Sumainah Fauziah<sup>2</sup>**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

e-mail: [22042010335@student.upnjatim.ac.id](mailto:22042010335@student.upnjatim.ac.id)<sup>1</sup>, [sumainah.adbis@upnjatim.ac.id](mailto:sumainah.adbis@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak** – Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Customer Service di Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Dalam konteks perbankan yang kompetitif, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun hanya terdapat satu petugas Customer Service, pelayanan yang diberikan tetap berkualitas tinggi, ditunjukkan melalui keramahan, kejelasan informasi, dan empati terhadap nasabah. Kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup dimensi reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, berkontribusi positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan merupakan langkah strategis yang harus diambil untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisi Bank BTN di pasar.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Customer Service.

*Abstract* – This study aims to analyze the quality of Customer Service services at Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan and its impact on customer satisfaction. In the context of competitive banking, service quality is a key factor in maintaining customer loyalty. The method applied in this research is descriptive qualitative, with data collection conducted through interviews and direct observation. The results showed that although there was only one Customer Service officer, the service provided was still of high quality, demonstrated through friendliness, clarity of information, and empathy towards customers. Good service quality, which includes the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence, contributes positively to the level of customer satisfaction. This study concludes that improving service quality is a strategic step that must be taken to increase customer satisfaction and strengthen Bank BTN's position in the market.

**Keywords:** Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Service.

### **PENDAHULUAN**

Bank adalah lembaga keuangan yang berfokus pada pengumpulan dan penyaluran dana, serta menyediakan berbagai layanan keuangan kepada masyarakat. Sebagai institusi yang dipercaya untuk mengelola dana nasabah, bank memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan nasabah, yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas mereka terhadap bank. Dalam industri perbankan yang sangat kompetitif, pelayanan yang optimal menjadi strategi utama untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada sekaligus menarik nasabah baru. (Yudih et al., 2023)

Bank Tabungan Negara (BTN), sebagai salah satu perusahaan milik negara (BUMN), telah beroperasi sejak tahun 1897 dan terus melakukan inovasi dalam melayani masyarakat. Dengan produk unggulan seperti Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan jaringan kantor yang luas, BTN berkomitmen untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui layanan yang berkualitas. Salah satu elemen penting dalam pelayanan bank adalah peran Customer Service (CS), yang menjadi ujung tombak dalam interaksi langsung dengan nasabah.

Menurut Kasmir (2014:249), Customer Service mencakup semua aktivitas untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Seorang petugas Customer Service perlu memahami fungsi dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang efektif. Ratnasari dan Aska (2011) menambahkan bahwa kualitas produk atau layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen. Dalam perbankan,

pelayanan menjadi daya tarik utama yang memengaruhi keputusan nasabah dan merupakan strategi penting untuk mempertahankan loyalitas mereka.

Di Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan, meskipun hanya memiliki satu petugas Customer Service, bank tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik yang mengutamakan keramahan, kejelasan informasi, dan empati. Menurut Kotler dan Keller (2016), Customer Service berperan penting dalam menciptakan kepuasan nasabah melalui peningkatan kepercayaan, pengurangan keluhan, serta pembentukan pengalaman positif yang mendorong loyalitas. Komitmen Bank BTN dalam menjaga kualitas pelayanan, meskipun dengan keterbatasan operasional, mencerminkan fokus pada kepuasan nasabah dan citra positif perusahaan.

Penelitian ini menitikberatkan pada kualitas layanan yang disediakan oleh Customer Service di Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Pemahaman yang mendalam diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan untuk upaya peningkatan kualitas layanan di masa yang akan datang.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, diterapkan metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini digunakan untuk mengkaji kondisi objek secara alami, berbeda dengan pendekatan eksperimental. (Sugiyono, 2018)

Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data yang rinci, dengan menekankan pentingnya kedalaman dan detail dalam data yang diteliti. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua cara, yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan dengan petugas customer service melalui pertanyaan-pertanyaan terstruktur untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung interaksi antara customer service dan nasabah, baik melalui komunikasi langsung maupun tidak langsung.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Tempat Penelitian**

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, yang biasa dikenal sebagai BTN, adalah perusahaan yang beroperasi sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang jasa keuangan. BTN menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan, termasuk kredit pemilikan rumah (KPR). Untuk mendukung kegiatan operasionalnya, hingga akhir tahun 2023, BTN memiliki total 737 jaringan kantor, yang terdiri dari 6 Kantor Wilayah, 81 Unit Kantor Cabang, dan 541 Kantor Cabang Pembantu.

Bank Tabungan Negara (BTN) didirikan pada tahun 1897 sebagai Postspaarbank dan mengalami perkembangan pesat hingga 1934. Setelah melalui berbagai perubahan, termasuk nama yang berganti selama pendudukan Jepang, BTN resmi menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia pada 1949. Pada 1963, bank ini berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara dan mulai mendapatkan status badan hukum. BTN terus berkembang dengan meluncurkan program KPR pada 1976 dan menjalin kerjasama dengan Perum Pos dan Giro, serta mencapai berbagai pencapaian penting seperti akuisisi dana dari Bank Dunia pada 1986.

Seiring dengan perkembangan zaman, BTN beradaptasi dengan menjadi bank devisa pada 1994 dan menerapkan teknologi informasi pada 2002. Inovasi lebih lanjut termasuk peluncuran layanan perbankan digital pada 2014. Dengan visi untuk menjadi "The Best Mortgage Bank in South East Asia" pada 2025, BTN berkomitmen memperkuat fundamental dan rasio permodalan, mencerminkan posisi yang semakin kuat dalam industri perbankan Indonesia serta komitmennya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **Kualitas Pelayanan Customer Service**

Pelayanan yang optimal dapat memperbaiki citra perusahaan, sehingga reputasi perusahaan di mata nasabah pun semakin meningkat. Dengan memiliki citra yang positif, setiap tindakan perusahaan akan dipandang baik. Dalam wawancara yang penulis lakukan, salah satu aspek krusial dalam menjalankan bisnis adalah pelayanan terhadap nasabah. Layanan yang diberikan oleh customer service harus memenuhi standar yang telah ditentukan.

Berdasarkan wawancara dan observasi lapangan, Customer Service di Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan menunjukkan komitmen tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik meskipun bekerja dengan keterbatasan sumber daya. Fokus utama pelayanan adalah pada kualitas interaksi yang ditunjukkan melalui keramahan, kejelasan informasi, dan profesionalisme. “Saya selalu berusaha mendengarkan nasabah dengan seksama dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami,” ujar Faricha Hanum, petugas Customer Service. Ia menyambut nasabah dengan senyuman, sapaan hangat, dan perhatian penuh untuk menciptakan suasana yang nyaman. Penjelasan terkait produk dan layanan disampaikan dengan jelas dan sabar, serta ia menunjukkan kemampuan baik dalam menangani keluhan dengan solusi tepat sesuai kebutuhan nasabah. Proses pelayanan berlangsung efisien tanpa penundaan, memastikan nasabah merasa dihargai dan diperhatikan.

Ratnasari dan Aska (2011) menyatakan bahwa kualitas adalah fitur dan sifat produk yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Dalam konteks perbankan, pelayanan merupakan daya tarik utama bagi pelanggan, sehingga menjadi strategi penting dalam menarik minat nasabah. Pelayanan yang baik mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan kemampuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, serta keramahan. Pelayanan yang dilakukan oleh petugas Customer Service di Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan mencerminkan upaya perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, sesuai definisi ini.

Berikut ini kepuasan nasabah dalam dunia perbankan sebagai berikut (Kasmir, 2010:57):

- **Reliabilitas (Reliability):** Kemampuan bank dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara cepat, tepat, dan memuaskan bagi pelanggan. Di Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan, reliabilitas terlihat dari upaya Faricha Hanum mendengarkan kebutuhan nasabah dengan seksama dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.
- **Responsif (Responsiveness):** Yaitu adanya niat dan kesiapan karyawan bank dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Observasi menunjukkan bahwa Faricha Hanum selalu tanggap dalam melayani setiap nasabah tanpa menunda proses pelayanan, meskipun keterbatasan jumlah petugas menjadi tantangan utama.
- **Kepastian/Jaminan (Assurance):** Tersedianya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, keterampilan, sikap sopan, dan sifat atau perilaku yang dapat diandalkan. Hal ini tercermin dari sikap profesional Faricha yang mampu menjelaskan produk dan layanan bank dengan jelas serta menangani keluhan dengan solusi yang tepat.
- **Empati (Empathy):** Yaitu mampu memberikan kemudahan dan menjalin hubungan dengan nasabah secara efisien. Faricha menunjukkan empati melalui pendekatan personal, seperti sapaan hangat dan sikap yang menghargai setiap kebutuhan unik dari nasabah.
- **Nyata (Tangibles):** Bukti fisik yang harus dimiliki oleh karyawan bank, seperti gedung, perlengkapan kantor, daya tarik karyawan, sarana komunikasi, dan fasilitas fisik lainnya. Penampilan yang rapi, senyuman yang tulus, dan suasana kantor yang mendukung menjadi aspek penting yang memengaruhi kenyamanan nasabah selama berinteraksi.

Kualitas pelayanan yang tinggi membawa berbagai manfaat, seperti menciptakan loyalitas nasabah, meningkatkan citra perusahaan, serta mengurangi biaya yang timbul akibat keluhan atau kesalahan pelayanan. Di Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan, dedikasi Faricha Hanum sebagai petugas Customer Service menjadi salah satu kunci dalam menciptakan

pengalaman nasabah yang positif, sehingga memperkuat kepercayaan dan kepuasan mereka terhadap layanan bank.

### **Tingkat Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah di sektor jasa perbankan adalah aspek krusial yang tidak dapat diabaikan. Kepuasan nasabah berfungsi sebagai elemen strategis dalam upaya meraih keunggulan kompetitif dan menjaga citra positif perusahaan di mata masyarakat. Dalam menghadapi persaingan global, bank diharapkan untuk berkontribusi secara aktif dalam pembangunan nasional, terutama dalam memperkuat perekonomian umat.

Berdasarkan wawancara, Customer Service menggunakan umpan balik langsung dari nasabah sebagai indikator kepuasan, karena memberikan wawasan jujur mengenai pengalaman nasabah untuk meningkatkan kualitas layanan. Salah satu contoh apresiasi yang diterima adalah ketika seorang nasabah membawa oleh-oleh setelah kembali dari Malaysia sebagai bentuk terima kasih atas pelayanan yang memuaskan. Observasi menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah tercermin dalam ekspresi tenang, ucapan terima kasih, dan pujian langsung yang sering diberikan setelah dilayani. Keberhasilan layanan ini ditunjukkan melalui umpan balik positif, baik secara verbal maupun penghargaan lainnya. Namun, ada satu masalah utama, yaitu kecepatan pelayanan, yang sering dikeluhkan akibat keterbatasan jumlah petugas Customer Service. Dengan hanya satu petugas di kantor, waktu tunggu menjadi tantangan yang perlu mendapatkan perhatian lebih.

Tingkat kepuasan nasabah merupakan faktor kunci untuk meraih kemenangan dalam persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di mata masyarakat. Di era persaingan global, Bank BTN dihadapkan pada tantangan untuk berkontribusi dalam pembangunan perumahan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Peran bank dalam menyediakan akses pembiayaan yang inovatif dan berkelanjutan sangat penting untuk mendukung program pemerintah dalam meningkatkan kualitas hidup serta menciptakan hunian yang layak bagi semua lapisan masyarakat.

Untuk mencapai tujuan tersebut, meningkatkan kualitas pelayanan adalah langkah konkret yang harus diambil agar nasabah tetap setia dan bank unggul di pasar. Kualitas pelayanan, yang merupakan penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dan diharapkan, menjadi kunci dalam menciptakan kepuasan. Penting untuk memahami perbedaan antara kepuasan nasabah dan sikap mereka. Sikap mencerminkan penilaian relatif terhadap produk atau jasa, sementara kepuasan merupakan respons emosional yang muncul dari pengalaman nasabah sebelumnya. Dengan demikian, kualitas layanan mencerminkan perhatian terhadap keunggulan layanan, sementara kepuasan lebih berhubungan dengan hasil dari transaksi tertentu.

Observasi menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dapat ditingkatkan melalui perbaikan berkelanjutan dalam kualitas layanan. Namun, tantangan seperti kecepatan pelayanan di Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan memerlukan perhatian serius. Dengan meningkatkan jumlah tenaga kerja atau menerapkan sistem antrean yang lebih efisien, bank dapat lebih baik memenuhi harapan nasabah. Hal ini pada gilirannya akan meningkatkan tingkat kepuasan dan memperkuat posisi Bank BTN di pasar yang kompetitif.

### **Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Kualitas layanan yang baik adalah faktor kunci untuk kesuksesan perusahaan, termasuk dalam sektor perbankan, dalam menarik nasabah baru serta mempertahankan nasabah yang sudah ada. Dalam dunia perbankan, kualitas layanan menjadi elemen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Menurut Lee, Weng Onn, dan Wong, Lai Soon (2016) dalam Yulisetiari dan Prahasta (2019), pelanggan yang puas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah, semakin tinggi tingkat kepuasan yang mereka alami.

Hal ini juga diperkuat oleh Amin, Salmiah, Ahmad, Ungku, dan Hui, Lim Shu (2013) dalam Yulisetiari dan Prahasta (2019), yang mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berdampak positif pada kepuasan nasabah. Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, nasabah cenderung lebih puas karena mereka mengutamakan layanan dibandingkan faktor lain seperti harga atau produk. Kepuasan ini tidak hanya membuat nasabah tetap setia, tetapi juga mendorong mereka memberikan ulasan positif dan mengurangi keluhan terhadap bank.

Menurut Bowen dan Chen (2001) dalam Marnovita (2020), kualitas pelayanan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi nasabah akan berdampak langsung dan signifikan pada kepuasan mereka. Sebaliknya, jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, nasabah cenderung merasa tidak puas, yang pada akhirnya dapat merugikan citra dan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi elemen kunci dalam membangun dan mempertahankan kepuasan nasabah.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Bank BTN KCP Unesa Lidah Wetan memiliki peranan yang signifikan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Meskipun terdapat keterbatasan sumber daya, petugas customer service menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan yang profesional dan ramah, serta mampu menjelaskan produk dan layanan dengan jelas kepada nasabah. Aspek reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik dari pelayanan yang diberikan telah menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Hal ini tercermin dari umpan balik positif yang diterima, baik secara verbal maupun penghargaan lainnya.

Namun, masalah kecepatan pelayanan menjadi tantangan utama, mengingat hanya ada satu petugas yang melayani seluruh nasabah, yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan. Oleh karena itu, perbaikan dalam efisiensi pelayanan, seperti penambahan tenaga kerja atau sistem antrian yang lebih baik, sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah lebih lanjut. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan erat dengan kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas yang dirasakan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang tercipta, yang berpengaruh positif terhadap citra dan keberlanjutan hubungan antara bank dan nasabah.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardiansyah, D., Widjayanti Bank Tabungan Negara, A., & STIA LAN Jakarta, P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square. In *Journal of Business Administration Economic & Entrepreneurship* (Vol. 5, Issue 1).
- Atmaja, Jaka. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. 50-51.
- Diah Yulisetiari, Yongky Ade Prahasta (2019), "The Effect Of Price, Service Quality, Customer Value, And Brand Image On Customers Satisfaction Of Telkomsel Cellular Operators In East Java Indonesia", *International Journal Of Scientific & Technology Research*, Vol.8, No.3, Maret 2019.
- DJ, Y. R., & Ristyandi, B. (2018). ANALISIS PELAYANAN CS (CUSTOMER SERVICE) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK DANAMON DI SUKODADI LAMONGAN. *Jurnal EK B I S*, XIX.
- Kasmir. 2014. Manajemen Perbankan. Cetakan ke-12. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler dan Keller. (2016). *Marketing Management*, 15th edition. Pearson Education, Inc.
- Malini, Ema. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Asuransi Kecelakaan (Studi Kasus PT Jasa Raharja Perwakilan TK I Medan). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Marnovita (2020), "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan", *Psikoborneo*, Vol.8,

No.1, 2020

- Septia Wati, E., & Iqbal Fasa, M. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Article Informations. [www.scholar.google.com](http://www.scholar.google.com)
- Siregar, A. I. (2017). ANALISIS PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SUMUT CABANG PADANGSIDIMPUAN.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Utami Christina Whidya., dkk., (2019), Manajemen Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Yudih, D., Kusumah, C. A., & Musyaddad, A. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA KEPUASAN NASABAH DI BANK BJB SYARI'AH KCP CIANJUR. AR-RIHLAH: JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH, 03, 78–88.