

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1. Kesimpulan**

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti tentang Peranan Pelayanan *Customer Service* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pensiunan di Bank Mandiri Taspen Kcp Bima, berdasarkan analisis dan hasil pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Bank Mandiri Taspen dalam mempertahankan nasabah pensiun adalah: melayani nasabah sesuai dengan standar layanan Bank Mandiri Taspen Kcp Bima, *customer service* harus mengenakan pakaian yang rapi dan menarik agar menarik simpati para nasabah pensiun. Memastikan persiapan diri sesuai ketentuan sebelum jam pelayanan.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Bank Mandiri Taspen Kcp Bima merupakan:  
Pendukung: Memberikan cek kesehatan gratis, ruang tunggu Bank Mandiri Taspen Kcp Bima di rancang nyaman, Bank selalu menyediakan kopi teh, snack untuk di nikmati oleh nasabah  
Penghambat: Jika ada *troubel* sistem jaringan maka antrian di banking harus di hentikan
3. Strategi mempertahankan loyalitas nasabah yang dilakukan Bank Mandiri Taspen adalah mengeluarkan kebijakan seperti: Mengadakan senam sehat, Menjaln komunikasi yang intens dan meningkatkan kinerja pada saat memberikan pelayanan pada nasabah pensiun

### 2.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka penulis memberikan saran kepadaseluruh pihak pihak yang bertanggung jawab terhadap pelayanan *Customer service* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pensiun adapun saran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. dengan adanya nasabah yang mengeluh terkait kurang cepatnya dalam pelayanan *customer service* pada nasabah, *customer service* harus lebih fokus menyikapi masalah yang dihadapi oleh nasabah. Sehingga mampu menyelesaikan apa dampak dari masalah tersebut, jadi *customer service* harus lebih antusias lagi dalam memberikan pemahaman yang terbaik sehingga nasabah tertarik dengan pelayanan atau mengikuti prosedur yang berikan oleh Bank Mandiri Taspen.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan maupun kajian lanjutan yang berkaitan dengan permasalahan yang *linear* sehingga dapat menyempurkan hasil penelitian yang telah diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, & Kolter, (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran, Edisi ke-12*. Jakarta: Erlangga.
- Aquinis, & Herman. (2009). *Performance Management*. Singapore: Pretince Hall Internationalinc.
- Anung Pramudyo, (2016). *Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Intervening*.
- Atmadja, Stanley. (2010). *Making The Giant Leap*. Jakarta: Gramedia.
- Afdian, (2016). *Faktor Pendukung Dan Penghambat Dalam Pelayanan*.
- Baron, Angela, Michael Amtstrong. (2007). *Human Cipital Management. Achieving Added Value Throuht People*. USA: Kogan Page.
- Churchill, Gilbert. (2005). *Basic Marketing*. Jakarta: Erlangga.
- David, Fred. R. (2011:1819). *Manajemen Strategis*, Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balikpapan.
- Dafid, Fred. R. (2006). *Manajemen strategis konsep perpustakaan Universitas andalans*.
- Dafid, Fred. R. (2011:18-19). *Strategi Management, edisi 12, Jakarta salemba empat*
- Dahlan, (2018). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Edis 1, Jakarta. PT. Rajagrafindo Persada.
- Elfrida (2015:16). Faktor Penghambat Jurnal. [eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id).
- Ferdinand, (2002). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen, Aplikasi Model-model Rumit dalam Penelitian*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Fernandes, Y. D, & Marlius, D. (2018). *Peanan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utara Padang*.
- Fernos, J. (2019). *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang*. 1-8.
- Griffin, (2003:18). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akutansi Tahun 2019*.

- Hurlock, (1996:417). *Hubungan Antara Lacus Of Control Internal Dengan Menghadapi Mas Pra Pensiun Pada Karyawan PT. Piodia.*
- Ivan Aldiansyah, (2021). *Peran Customer Service Pada Bmt Arta Bima Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah.*
- Kasmir,(2017).*Customer Service Excellent* Teori dan Praktik. Edis 1, Jakarta.PT. Rajagrafindo Persada.
- Khotamin, N. A., & Dahlan, R. (2018). *Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bpr Syari'ah Way Kanan.* Khozana,1 (1), 96-127.
- Kotler, Philip.(2007). *Manajemen Pemasaran .Jilid 2 Edisi 12.*New Jersey; PT Indeks.
- Kolter dan Keller, (2016:138) . *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Sekuriti Di PT. Semesta Multi Sekurindo.*
- Kasmir (2014:249). *Peranan Customer Service Dalam Menerapkanservie Exceller Pada Bank Myamalat Kantor Cabang Malang.*
- Kasmir,(2003:2016).*Customer Service Excellent* Teori dan Praktik. Edis 1, Jakarta.PT. Rajagrafindo Persada.
- Krisni, (2014). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pepo.*Uin satu.ac.id.
- Kolter dan Keller (2016:138). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian Di Kabupaten Cirebon Cabang Makasar.*
- Lupiyoadi, Rambat, and Hamdani, (2008).*Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: SalembaEmpat.
- Meleong, (2014).*Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukhyi, (2015:2). *Manajemen Strategi Jurnal.unnu.ac.id.*
- Mulyono, B. H (2008).*Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Perumahan Putri Mediterania Semarang).* Program pascasarjana Universitas Diponeoro.
- Oliver, (2007:7). *Strategi Komunikasi Pemasaran.*
- Poerwadar, (2007:2).*Sistem Pelayanan Dan Prosedur Kredit Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredi Pada Bank Syariah Cabang Mataram 2019.*



- Persari,et al (2018:10). *Strategi Mencapai Tujuan Dan Saran Jangka Panjang Organisasi*.
- Robert Atchley, (1983:89). *Pengertian Nasabah Pensiunan PT. siMantap Cabang Mataram*.
- Rahmayanti dan yanti, (2013).*Penerapan Sistem Layanan Prima Oleh Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Ditinjau Dari Aspek Ekonomi*.
- Rahmayanti dan yanti, (2013).*Penerapan Sistem Layanan Prima Oleh Customer Service PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Ditinjau Dari Aspek Ekonomi*.
- Rangkuti, (2013:183).*Aanalisis Stratei Manajemen Pada PT. Tirta Investama Di Pekan Baru*.
- Saladin, (1994). *Pengertian Nasabah Pensiunan PT. siMantap Cabang Mataram*.
- Sandra,oliver,*Strategis public Relation*,
- Saladin, D. (1994). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank. Jakarta: Mandiri Maju*.
- Shaleh dan Wahab, (2004).*Spikologi Suatu Pengantar DalamPrespektif Islam, (Jakarta: Prenada Media)*.
- Sugiyono.(2020).*Metode Penelitian Kualitati. Bandung: Pustaka Utara*.
- Sukoco, Agus & Nilowardono,S. (2009). *Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan Atas Servis Quality di PT.PLN (Persero) APJ Surabaya Utara. Jurnal Ekonomi Vol 09 No 2*
- Tania (2018:10). *Strategi Mencapai Tujuan Dan Saran Jangka Panjang Organisasi*.
- Tasya Kania,(2022). *Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah*.
- Tjiptono, Fendy, (2006) *Manaemen jasa*.yakarta: Andi Offset.
- Tjiaptono, (2006).*Manajemen jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Vivi Ayu Roselawati, (2018). *Strategi Customer Service Dalam Mempertahankan Nasabah Pada Bank Syariah KCP*.
- Yemi Marleza, (2019). *Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bangkulu*.

Yunus, (2016:4). *Manajemen Strategi Jurnal.unnu.ac.id*

Yuvana Werdaningtyas, (2020). *Pengaruh Handling Complaint dan Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung di Bank Syariah Mandiri KCP Tulungagung.*





Lampiran 1

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**PERANAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM**  
**MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PENSIUNAN DI BANK**  
**MANDIRI TASPEN KCP BIMA**

Pedoman wawancara penelitian ke pihak *Customer service* di Bank Mandiri

Taspem KCP Bima :

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Alamat Tinggal :

1. Bagaimana sistem pelayanan *Customer service* pada nasabah di Bank Mandiri Taspem KCP Bima?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pada Bank Mandiri Taspem KCP Bima?
3. Strategi apa yang dilakukan *Customer service* untuk mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Mandiri Taspem KCP Bima?



**PEDOMAN WAWANCARA**  
**PERANAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM**  
**MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PENSIUNAN DI BANK**  
**MANDIRI TASPEN KCP BIMA**

Pedoman wawancara penelitian ke nasabah pensiunan di Bank Mandiri Taspen

KCP Bima :

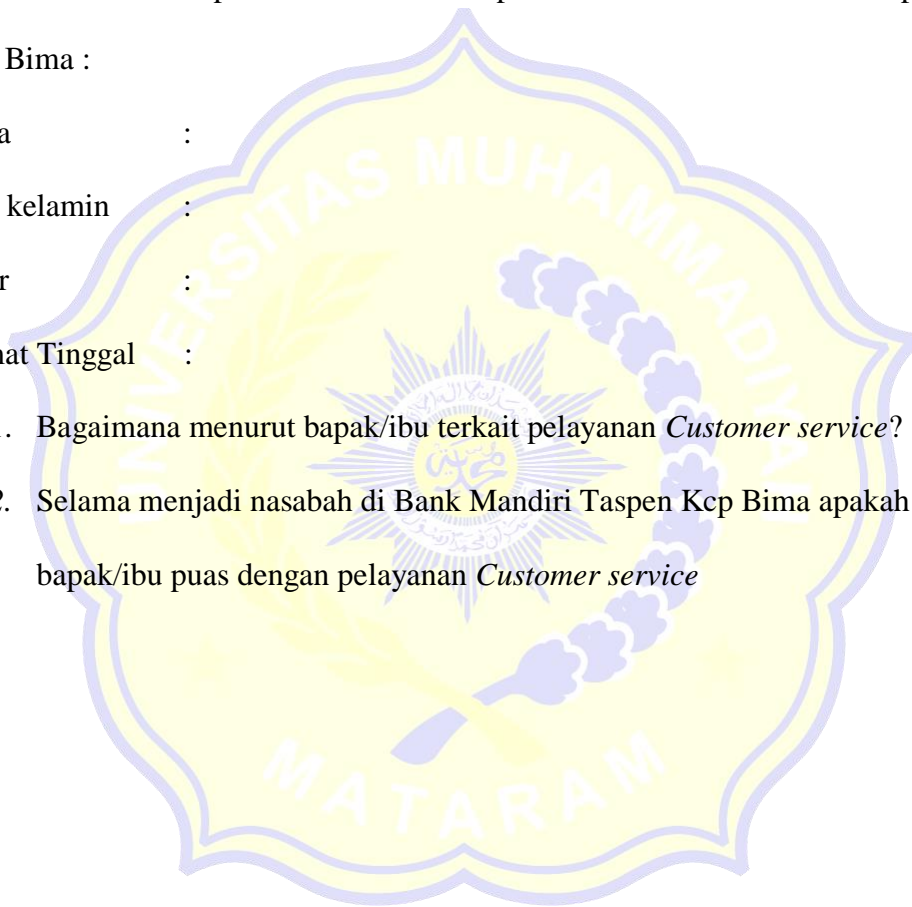
Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Alamat Tinggal :

1. Bagaimana menurut bapak/ibu terkait pelayanan *Customer service*?
2. Selama menjadi nasabah di Bank Mandiri Taspen Kcp Bima apakah bapak/ibu puas dengan pelayanan *Customer service*



Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)



Nomor : 090/II.3.AU/F/I/2023  
Lamp : Proposal Skripsi  
Hal : **Mohon Izin Penelitian**

Mataram, 24 Jumadil Akhir 1444 H  
17 Januari 2023 M

Kepada Yth : **Pimpinan Bank Mandiri Taspen KK Bima**

di –

Bima

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Ba'da salam, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Aamiin!

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi). Untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

- |   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| 1 | N a m a           | : <b>Dinda Purnama Sari</b>   |
| 2 | N I M             | : 2019B1C123  |
| 3 | Program Studi     | : Administrasi Bisnis   |
| 4 | Tujuan            | : untuk memperoleh data   |
| 5 | Tema / Judul      | : <b>"Peranan Pelayanan Customer Service dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pensiunan di Bank Mandiri Taspen KK Bima"</b> |
| 6 | Lokasi Penelitian | : Kantor Bank Mandiri Taspen KK Bima  |

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

*Wabillahittaufiq Walhidayah  
Wassalamu'alaikum Wr. Wb*



Dekan,

**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.**  
NIDN 0806066801

**Tembusan**, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMat (untuk maklum);
2. Mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.

Lampiran 3. Lembar Bimbingan Skripsi



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**

1. NAMA : DINDA PURNAMA SARI
2. NIM : 2019B1C123
3. PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Bisnis
4. JUDUL PROPOSAL SKRIPSI : Peranan Pelayanan *Customer Service* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pensiunan Di Bank Mandiri Taspen KCP Bima
5. PEMBIMBING AKADEMIK : 1. Amin Saleh S.Sos., M.I.Kom

**CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI**

NO	TANGGAL MASUK	TANGGAL KELUAR	MATERI	CATATAN PEMBIMBING	PARAF
1	7/6-2023	12/6-2023	BAB IV	- Sistem Pembahasan - daftar pertanyaan sesuai dengan masalah	
	16/6-2023	16/6-2023	BAB IV	- Pembahasan Jelaskan secara Sub Pembahasan - Kesimpulan	
	19/6-2023	19/6-2023	BAB V dan ABSTRAK	- ejaan - suku kata 300	
	20/6-2023	20/6-2023	ACC	ACC	

**PERNYATAAN SELESAI BIMBINGAN SKRIPSI**

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Bimbingan Skripsi di Atas Dinyatakan  
TELAH SELESAI Pada Tanggal... 16 JUNI 2023.

Kaprodi,

(Lalu Hendra Maniza.S.Sos.,M.M)  
NIDN: 0828108404

Pembimbing I,

(Amin Saleh S.Sos., M.I.Kom)  
NIDN:0831128310





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram  
Website: [fisipol.ummat.ac.id](http://fisipol.ummat.ac.id)

### KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

1. NAMA : DINDA PURNAMA SARI
2. NIM : 2019B1C123
3. PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Bisnis
4. JUDUL PROPOSAL SKRIPSI : Peranan Pelayanan *Customer Service* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pensiunan Di Bank Mandiri Taspen KCP Bima
5. PEMBIMBING AKADEMIK : 2. Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE.,MM.

### CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI

NO	TANGGAL MASUK	TANGGAL KELUAR	MATERI	CATATAN PEMBIMBING	PARAF
1	19/5-2023	19/5-2023		Cara pengutipan, rumusan masalah belum selesai dan pembahasan	
2	22/5-2023	22/5-2023		Pembahasan belum selesai dengan hasil penelitian	
	30/5-2023	30/5-2023	Bab IV	Tidak dipernantikan menggunakan buntingu. tambah teori di Bab 2 min. 60 hal bab 5	
	4/6-2023	4/5-2023	Bab IV	Sesuai dengan pembahasan dengan hasil penelitian	
	16/6-2023	16/6-2023	ALL	ALL ke pembimbing 1	

### PERNYATAAN SELESAI BIMBINGAN SKRIPSI

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Bimbingan Skripsi di Atas Dinyatakan  
**TELAH SELESAI** Pada Tanggal...16...Juni...2023

Kaprodi,

(Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,M.M)  
NIDN: 0828108404

Pembimbing II,

(Nurul Hidayati Indra Ningsih, SE.,MM.)  
NIDN:0806039101

#### Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian



Keterangan : Membahas keberlangsungan penelitian bersama Manajer Bank Mandiri Taspen KCP Bima.







Keterangan: Informan utama *Customer Service* Bank Mandiri Taspen KCP Bima



Keterangan: Informan Utama Pengguna Jasa Pensiunan di Bank Mandiri Taspen  
KCP Bima



Keterangan: hasil dokumentasi ruan tunggu Bank Mandiri Taspen Kcp Bima



Keterangan: hasil dokumentasi nasabah mendapatkan pelayanan cek kesehatan gratis di hari pertama dan kedua setiap awal bulan.

## Lampiran 3

### HASIL PENELITIAN

data nasabah  
tahun 2020 : 912 nasabah  
tahun 2021 : 1.211 nasabah  
tahun 2022 : 1.529 nasabah

1. bagaimana sistem pelayanan customer service pada nasabah di bank mandiri taspen kcp bima  
Dalam pelayanan kepada nasabah bank mandiri taspen kcp bima mempunyai ketentuan untuk melayani

Jawab:

1. Customer service harus mengenakan pakaian yang rapi dan menarik sesuai dengan standar seragam yang telah diatur oleh bank mandiri taspen
2. Memastikan persiapan diri sudah dilakukan dengan baik dan sesuai ketentuan sebelum jam pelayanan
3. Memanggil nasabah dengan menggunakan nomor antrian
4. Melayani nasabah sesuai dengan standar layanan bank mandiri taspen

- SIKAP AWAL LAYANAN

- Berdiri dan tersenyum serta melakukan kontak mata dengan posisi tangan selamat datang " contoh : Silahkan ibu "
- Mengucapkan salam "contoh: selamat pagi/selamat siang
- Memperlihatkan duduk "contoh : silahkan duduk bu"
- Intimasi dan memperkenalkan diri "contoh: apa kabar ibu ? perkenalkan saya jika customer service"
- Menanyakan nama nasabah " contoh : dengan ibu siapa?"
- Meminta nomor antrian dan menanyakan keperluan nasabah "contoh: baik ibu sari, boleh nomor antrian saya terima ya bu, ada yang bisa saya bantu bu... "

- SIKAP SELAMA MELAYANI

- Berbicara dengan sopan dan ramah
- Selalu tersenyum, saat berinteraksi dengan nasabah
- Selalu menjaga kontak mata saat berinteraksi dengan nasabah
- Fokus pada transaksi nasabah yang dilayani
- Mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah
- Menyebutkan nama nasabah saat berinteraksi dengan nasabah minimal 3x
- Antusias membantu nasabah
- Menunjuk formulir transaksi menggunakan pulpen tertutup atau 3 jari ( Ibu jari, telunjuk dan jari tengah yang merapat

- SIKAP AKHIR LAYANAN

- Menawarkan bantuan lainnya " contoh : ada lagi yang bisa saya bantu bu sari"
- Mengucapkan terimakasih diikuti dengan nama nasabah, salam dan intimacy " contoh: terimakasih ibu sari, selamat pagi, selamat beraktivitas kembali

2. apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan pada bank mandiri taspen kcp bima

Jawab:

- FAKTOR PENDUKUNG

- Ruang tunggu bank mantap dirancang nyaman untuk nasabah, dengan sofa yang nyaman nasabah juga dapat menikmati kopi, teh dan snack di coffee corner
- Nasabah mendapatkan pelayanan cek kesehatan gratis di hari pertama dan kedua setiap awal bulan

- FAKTOR PENGHAMBAT

- Jika ada terjadi trouble sistem jaringan maka antrian di banking hall dihentikan untuk sementara sampai jaringan normal kembali
- Karena pada umumnya nasabah bank mandiri taspen adalah pensiunan maka kami sebagai karyawan harus melayani dengan sabar dan sepenuh hati sampai nasabah mengerti dan paham atas permasalahan yang mereka hadapi

3. Strategi apa yang dilakukan CS untuk mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Mandiri Taspen KCP Bima

Jawab:

- bank mandiri taspen mengadakan acara senam sehat bersama nasabah pensiunan
- Membangun komunikasi yang intens antara karyawan dengan nasabah pensiunan