

SKRIPSI

**PERANAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PENSIUNAN DI
PT BANK RAKYAT INDONESIA KCP UNIT AMPENAN (PERSERO)**

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)



Oleh :

**MULTIANA WARNI
2020B1C128**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
KONSENTRASI PERBANKAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM 2024**

ABSTRAK

PERANAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH PENSIUNAN DI BANK RAKYAT INDONESIA KCP UNIT AMPENAN (PERSERO)

Multiana Warni¹, Baiq Reilnelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak.², Inka Nusamuda
Pratama, S.IP., M.IP.³

program studi administrasi bisnis, Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas
muhammadiyah mataram

Tujuan Penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui peranan dan sistem pelayanan *customer service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pensiunan pada Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan. (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pensiunan, kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah pensiunan pada Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. sumber data yang digunakan (1) Data primer (2) Data skunder melalui tehnik pengumpulan data (1) Observasi (2) Wawancara (3) Dokumentasi. Tehnik analisis data yang digunakan adalah (1) Reduksi data (2) Penyajian data (3) Kesimpulan. Peranan dan sistem pelayanan *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat. Dengan berbagai tata cara untuk memberikan layanan kepada para nasabah. *Customer service* bank dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah. Kualitas pelayanan *customer service* dalam berpengaruh terhadap loyalitas, kepuasan dan kepercayaan nasabah adalah *customer service* menyampaikan produk hasilnya sesuai yang di harapkan nasabah begitupun sebaliknya jika produk atau jasa tidak sesuai dengan keinginan nasabah maka kepercayaan dari nasabah akan berkurang. Loyal nasabah yaitu komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali, atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang.

Kata Kunci : *Customer Service*, Loyalitas, Pensiunan

ABSTRACT

**THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE IN MAINTAINING THE LOYALTY OF
RETIRED CUSTOMERS AT BANK RAKYAT INDONESIA KCP UNIT AMPENAN
(PERSERO)**

Multiana Warni¹, Baiq Reinelda Tri Yunarni, S.E., M.Ak.², Inka Nusamuda Pratama,
S.IP., M.IP.³

*Business Administration Study Program, Faculty Of Social Science And Political Science,
Mataram Muhammadiyah University*

The objectives of this study are as follows: (1) to determine the role and service system of customer service in the maintenance of the loyalty of retired customers at the Bank Rakyat Indonesia KCP Ampenan Unit. (2) To ascertain the impact of customer service quality on the loyalty, satisfaction, and trust of retired consumers at the Bank Rakyat Indonesia KCP Ampenan Unit. The research employed is qualitative and employs a descriptive methodology. The data sources employed were (1) primary data, (2) secondary data obtained through data acquisition techniques, (1) observation, (2) interviews, and (3) documentation. (1) Data reduction, (2) Data presentation, and (3) Conclusion comprise the data analysis methodologies employed. The role and service system of customer service is to provide services and cultivate positive relationships with the community by implementing a variety of procedures for providing services to customers. The primary objective of bank customer service is to persuade potential customers to become customers. The quality of customer service has an impact on customer loyalty, satisfaction, and trust by ensuring that the product results meet the customer's expectations and vice versa. The customer's confidence will diminish if the product or service fails to satisfy their expectations. Customer loyalty is the dedication of consumers to continue to re-subscribe or make repeat purchases of specific products or services in the future while also ensuring their survival.

Keywords: Customer Service, Loyalty, Retirees



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang ada di negara kita yang memiliki peran sangat penting yaitu sebagai penunjang kegiatan perekonomian nasional. Perbankan dalam operasionalnya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Melihat peran pokok perbankan yang penting sebagai lembaga perantara keuangan seperti yang telah dijelaskan, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran penting tersebut adalah kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat atas dunia perbankan. (Koeswara & Muslimah, 2014)

Seiring dengan kehidupan dunia yang semakin berkembang, transaksi serta kegiatan ekonomi masyarakat tidak dapat dipisahkan dengan keuangan. Maka dari itu banyak masyarakat lebih selektif dalam memilih lembaga-lembaga keuangan yang menurut mereka memberi manfaat antara kedua belah pihak. Pilihan akan lembaga keuangan tersebut pastinya menurut mereka merupakan yang terbaik, peran *Customer Service* dalam dunia perbankan hendaknya memberikan dampak positif dalam perkembangan dunia perbankan saat ini dan untuk selanjutnya menjadi penunjang kemajuan perbankan. Dengan pelayanan baik yang diberikan pastinya akan lebih

banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa perbankan tersebut. (Octavia & Alexandro, 2020)

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan pada perusahaan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Industri jasa yang saat ini mengalami persaingan yang cukup ketat adalah industri perbankan. Bank dalam Pasal 1 ayat (2) UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan seluruh hidup masyarakat. Untuk menciptakan kepercayaan masyarakat akan sektor jasa keuangan seperti perbankan dipandang penting peran komunikasi dalam menyampaikan segala bentuk informasi produk, menciptakan branding, menciptakan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna jasa tersebut. (Siti Zaenab & Nikmah Hadiati Salisah, 2019)

(Fernandes & Marlius, 2018) *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Sebagai seorang *Customer Service* tentunya telah ditetapkan fungsi dan tanggung jawab yang harus dikerjakannya, Sehingga *Customer Service* dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, dan harus benar-benar memahami fungsi dan tanggung jawab mereka. (Rusmawati, 2018)

Seorang *Customer Service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi

bank dengan detail. Cara *Customer Service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

(Jasa Marga Toll Road Operator, 2021) Peranan *Customer Service* bagi nasabah sangatlah penting dalam memberikan suatu pelayanan, dengan cara yang pertama mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank dan yang kedua berusaha mendapatkan nasabah baru dengan berbagai pendekatan.

(Rachman, 2018) *Customer Service* dalam hal pelayanan yang paling utama yaitu memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah mengenai produk dan jasa. Serta menjaga hubungan baik dengan nasabah atau pelanggan produk dan jasa apabila *Customer Service* sedang melayani nasabah maka harus bertanggung jawab atas kepuasan nasabah. Disamping itu *Customer Service* juga mempunyai kendala yang dihadapinya saat melayani nasabah antara lain ketika *Customer Service* dalam melayani nasabah seharusnya berkonsentrasi pada satu nasabah yang sedang dihadapinya, namun terkadang ada seorang nasabah yang tiba-tiba datang dan meminta petugas *Customer Service* untuk segera melayani keperluannya, yang dipengaruhi oleh faktor yaitu tingkat pendidikan dan usia Nasabah yang bervariasi terkadang menjadi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan.

Dalam melayani Nasabah seorang *Customer Service* harus mampu melayani dan menerima keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh

nasabahnya, *Customer Service* juga diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dengan cara mengenali dan memenuhi harapan atau kebutuhan nasabah secara menyeluruh. Sikap dan cara *Customer Service* dalam melayani berperan besar dalam menciptakan keunggulan sebuah layanan. (Sari et al., n.d.)

Menurut Kotler & Keller dalam (Oktavia et al., 2022) loyalitas atau *loyalty* yaitu komitmen kuat yang dipegang secara langsung untuk membeli atau mendukung kembali barang atau jasa yang disukai pada waktu yang akan datang, meskipun pengaruh keadaan dan usaha pemasaran dapat membuat pelanggan beralih. Loyalitas secara harafiah berarti setia atau kesetiaan. Kesetiaan ini juga muncul karena kesadaran akan masa lalu, bukan karena paksaan. Pembentukan sikap dan perilaku Nasabah terhadap pembelian dan penggunaan produk adalah hasil dari pengalaman sebelumnya, konsep loyalitas konsumen lebih menekankan perilaku pembeliannya.

Pada akhir tahun 2020, korporasi akan mendirikan 40 kantor cabang utama, 229 kantor cabang sekunder, dan 152 unit kas mobil yang berlokasi di seluruh Indonesia untuk memfasilitasi operasi komersialnya. Yang dimaksud dengan kredit pensiun adalah kredit konsumtif yang hanya diberikan kepada para pensiun yang berasal dari Pegawai Negri Sipil (PNS), Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan diberikan berdasarkan perjanjian kerja sama antara bank dengan pengelola dana pensiun. Manfaat pensiun adalah pembayaran berkala yang diberikan kepada

pekerja penerima pensiun pada saat usia pensiun sesuai dengan peraturan dana pensiun.

Permasalahan yang dilihat oleh peneliti berdasarkan hasil observasi terjadi permasalahan dari nasabah mengeluh saldo hilang yang terjadi secara tiba-tiba dan mengeluh dibagian penarikan dan kemudian bagaimana sistem peranan *customer service* dalam menangani permasalahan tersebut dan tetap mempertahankan loyalitas nasabah sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan yang di berikan oleh pihak *Customer Service* dan tetap tertarik memakai produk perbankan. PT Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (persero) dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya, Dalam penelitian ini diketahui bahwa untuk mempertahankan nasabah pada Bank Di Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (persero) dengan memberikan pelayanan yang baik, bersikap simpati dan komunikatif. Peneliti Memilih nasabah pensiun Karena selama ini peneliti hanya mengetahui nasabah pensiun itu hanya seseorang yang memasuki usia lanjut dan tidak bisa bekerja lagi dan selama bekerja selalu menabung untuk di masa tua jadi peneliti ingin mengetahui kegiatan, kecukupan uang pensiunnya dalam kehidupan sehari-harinya. Peneliti Juga melihat skripsi dari peneliti yang lain, skripsi di perpustakaan kebanyakan menggunakan nasabah regular jadi peneliti mengambil nasabah pensiun. Oleh karena itu, penulis bermaksud membuat penelitian dengan judul **“Peranan Pelayanan *Customer Service* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Pensiunan Di PT Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (Persero).**

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peranan dan sistem pelayanan *Customer Service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pensiunan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (persero)?
2. Apakah kualitas pelayanan *Customer Service*, berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pensiunan, kepuasan nasabah pensiunan dan kepercayaan nasabah pensiunan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (persero)?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peranan dan sistem pelayanan *customer service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pensiunan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (persero).
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pensiunan, kepuasan nasabah dan kepercayaan nasabah pensiunan pada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (persero).

1.3.2. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis
 - a. Peran *Customer Service* dan loyalitas nasabah adalah dasar teoritis bagi peneliti yang akan datang untuk membicarakannya.

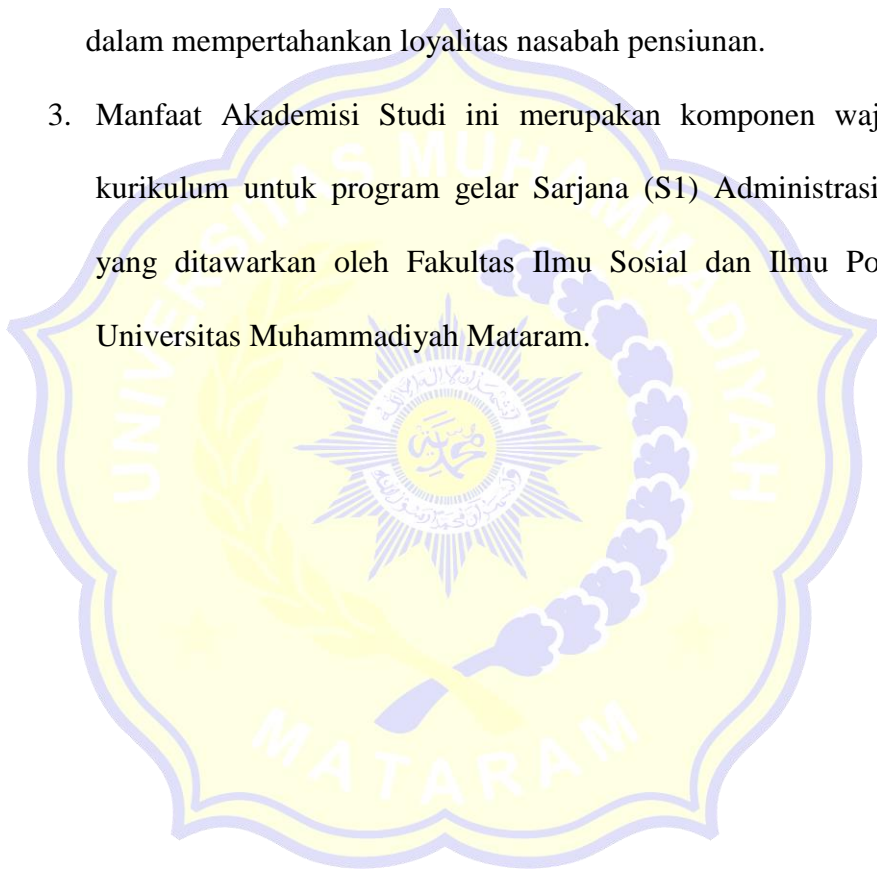
b. Untuk Mengembangkan penelitian di bidang perbankan terutama di bagian *Customer Service*.

2. Secara praktis

a. Sebagai referensi untuk perusahaan perbankan, terutama perusahaan *Customer Service*, dalam mempertahankan loyalitas klien

b. Sebagai kontribusi pengetahuan tentang peranan *customer service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pensiunan.

3. Manfaat Akademisi Studi ini merupakan komponen wajib dari kurikulum untuk program gelar Sarjana (S1) Administrasi Bisnis yang ditawarkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Mataram.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah teruraikan di atas, penulis menarik kesimpulan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Peranan pelayanan *Customer Service* di Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (persero) yaitu bisa mempromosikan produk-produk perbankan dan mengatasi berbagai keluhan nasabah pensiunan dan juga bisa memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah pensiunan.
2. Peranan *Customer Service* dalam mempertahankan loyalitas nasabah pensiunan adalah memberikan kepuasan kepada nasabahnya atau Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, *Customer Service* dalam berhubungan dengan para nasabah selalu berusaha agar menarik perhatian dan mempengaruhi nasabah. Di mana cara menyakinkan nasabah, ketika seorang *Customer Service* mendekati diri dan meyakinkan agar tertarik menjadi nasabah. Dan tetap Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank.
3. sistem layanan *Customer Service* merupakan prosedur atata cara suatu proses atau pendekatan penyampaian layanan kepada pelanggan yang memanfaatkan seluruh kemampuan fisik dan sumber daya manusia yang tersedia
4. Sistem pelayanan *Customer Service* pada PT BRI KCP Unit Ampenan dengan cara memberikan fasilitas fasilitas yang memudahkan nasabah

dalam melakukan transaksinya maka dari itu BRI KCP Unit Ampenan harus benar-benar memberikan respon yang cepat agar nasabah tetap loyal dengan produk BRI KCP Unit Ampenan.

5. Kualitas pelayanan PT BRI KCP Unit Ampenan tingkat kepuasan nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya jika merasa puas dengan nilai yang diberikan dari *Customer Service* terhadap produk atau jasa sangat besar kemungkinan menjadi nasabah pensiunan yang loyal.
6. Kualitas pelayan *Customer Service* yaitu (*Expected Service*) apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan dan yang kedua (*Perceived Service*) Jika jasa yang diterima rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas yang dipersepsikan buruk.

5.2. Saran

Kepada PT Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (persero) supaya tetap memberikan pelayanan yang terbaik, dan kepuasan nasabahlah yang paling utama karena sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah serta selalau menjaga silaturahmi dengan nasabah khususnya nasabah pensiunan, terutama bagian *Customer Service* harus menjaga kualitas dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah agar nasabah tetap loyalitas terhadap PT Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Ampenan (Persero).