

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BANK BRI CABANG KAHU

¹A. Ismaniar, ²Asriati, ³Indriana
^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Makassar

E-mail: andismaniar@gmail.com¹
asriatikelas@gmail.com²
indriana@unismuh.ac.id^{3*}

FIDUSIA

*Jurnal Ilmiah Keuangan
dan Perbankan*

ISSN Cetak : 2621-2439
ISSN Online : 2621-2447

Kata kunci: *Kepuasan
Nasabah, Kualitas Pelayanan,
Perbankan, BRI.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Kahu. Layanan perbankan yang berkualitas sangat penting untuk menciptakan loyalitas nasabah dan meningkatkan citra institusi di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, terutama dalam aspek keramahan pegawai, kecepatan pelayanan, dan kemudahan akses layanan. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti antrian panjang pada jam sibuk serta kurangnya promosi layanan ke masyarakat luar wilayah Palattae. Strategi yang diterapkan pihak Bank BRI Cabang Kahu untuk meningkatkan kepuasan nasabah meliputi peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan, penambahan jumlah teller di jam sibuk, serta pemanfaatan layanan digital seperti mobile banking. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan peningkatan berkelanjutan sangat diperlukan untuk menjawab kebutuhan serta harapan nasabah yang terus berkembang.

This study aims to analyze the level of customer satisfaction regarding the quality of services provided by the BRI Bank Kahu Branch. High-quality banking services are essential for building customer loyalty and enhancing the institution's image amid increasingly competitive banking industry conditions. The research method employed is a descriptive qualitative approach, with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The findings indicate that most customers are satisfied with the services received, particularly in terms of staff friendliness, service speed, and ease of access. However, several issues remain, such as long queues during peak hours and insufficient service promotion to communities outside the Palattae area. Strategies implemented by the BRI Kahu Branch to improve customer satisfaction include enhancing staff competence through training, increasing the number of tellers during busy periods, and utilizing digital services such as mobile banking. The study concludes that service quality significantly influences customer satisfaction, and continuous improvement is necessary to meet the evolving needs and expectations of customers.

I. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi saat ini, dunia mengalami kemajuan yang sangat pesat. Perubahan zaman yang cepat ini menuntut perusahaan untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Sumber daya manusia yang unggul menjadi kunci utama dalam mencapai tujuan perusahaan, terutama dalam memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menjaga eksistensi dan keberlangsungan perusahaan (Rachman, 2018).

Kepuasan nasabah merupakan elemen krusial bagi perusahaan di sektor perbankan. Memastikan nasabah puas adalah kunci untuk mempertahankan citra positif perusahaan di mata masyarakat luas. Nasabah cenderung memilih produk dari perusahaan yang mampu memberikan pelayanan terbaik. Oleh karena itu, perusahaan perbankan harus fokus pada kepuasan nasabah sebagai prioritas utama dalam visi dan misinya. Citra kualitas perusahaan sangat dipengaruhi oleh persepsi nasabah, sehingga orientasi terhadap kepuasan pelanggan menjadi aspek utama yang selalu diperhatikan. Perusahaan dapat mencapai kepuasan pelanggan dengan memenuhi harapan konsumen. Untuk mempertahankan, meningkatkan, dan memperluas jaringannya, bank harus menjaga citra positif di masyarakat dengan menyediakan produk berkualitas, layanan unggul, dan keamanan bagi nasabah (Atmaja, 2018).

Mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai hasil dari perbandingan antara ekspektasi nasabah terhadap suatu produk atau layanan dengan kinerja yang dirasakan. Kepuasan tercapai jika kinerja memenuhi atau melampaui ekspektasi, sedangkan ketidakpuasan muncul jika kinerja tidak sesuai dengan harapan. Mereka menjelaskan bahwa kepuasan nasabah adalah penilaian pasca-pembelian yang mencerminkan perasaan senang atau kecewa. Konsep ini penting karena kepuasan nasabah berkorelasi langsung dengan loyalitas, perilaku pembelian ulang (Kotler dan Keller 2019).

Kualitas pelayanan merupakan penilaian terhadap tingkat layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka sesuai dengan harapan nasabah (Harahap & Amanah, 2019). Kualitas pelayanan memiliki peran krusial karena berdampak langsung pada citra perusahaan. Pelayanan yang baik akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, karena jika perusahaan sudah mendapat persepsi positif dari konsumen, mereka cenderung memberikan umpan balik yang baik dan berpotensi menjadi pelanggan tetap.

Mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai persepsi pelanggan terhadap kinerja keseluruhan layanan yang mencakup aspek-aspek teknis, interaksi, dan lingkungan. Mereka menekankan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil layanan, tetapi juga oleh proses penyampaian layanan dan faktor-faktor emosional yang dialami pelanggan selama interaksi dengan penyedia layanan. Menurut mereka, kualitas pelayanan yang baik harus mampu menciptakan nilai yang signifikan bagi pelanggan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan (Rust dan Huang 2020).

Pelayanan berkualitas sangat berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Layanan yang baik mendorong pelanggan untuk membentuk hubungan yang kuat dengan perusahaan. Hubungan ini memungkinkan perusahaan, dalam jangka panjang, untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengalaman positif dan meminimalkan atau menghilangkan pengalaman negatif.

Perbankan adalah salah satu lembaga keuangan yang sangat dipercaya oleh masyarakat dan memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Dengan

kemajuan zaman, persaingan di industri perbankan di Indonesia semakin intens. Bank yang ingin sukses harus mampu menyediakan produk berkualitas, baik berupa barang maupun jasa, serta memberikan layanan yang baik kepada konsumen. Tujuannya adalah untuk menarik calon nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang sudah ada agar tidak beralih ke bank lain. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bank harus memberikan pelayanan yang tepat dan memuaskan kepada nasabahnya, karena pelayanan yang baik dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah bank tersebut (Ashiva, 2016).

Kepuasan dan kualitas pelayanan di bank BRI cabang kahu sangat penting karena kualitas pelayanan merupakan faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan dan citra positif bank. Seperti yang dinyatakan oleh Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan yang tinggi akan meningkatkan loyalitas dan mendorong pelanggan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain, yang pada akhirnya meningkatkan reputasi dan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, meneliti tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan di bank BRI cabang kahu adalah langkah strategis untuk memastikan bahwa bank dapat terus bersaing di pasar yang semakin kompetitif, serta mempertahankan dan memperluas basis pelanggan mereka.

Sehingga permasalahan yang ingin diteliti di bank BRI cabang kahu berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Penelitian ini akan memfokuskan perhatian pada beberapa aspek penting, seperti kualitas layanan pelanggan, kemudahan akses dan penggunaan layanan, pengalaman dengan produk layanan bank, efektivitas layanan digital, dan keluhan ataupun masalah yang sering muncul di nasabah. Dengan meneliti permasalahan dan segmen nasabah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang mendalam mengenai kualitas pelayanan di bank BRI Cabang Kahu dan untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Provinsi Sulawesi Selatan tercatat ada 21 kabupaten salah satunya yaitu Kabupaten Bone tepatnya di Kecamatan Kahu Kabupaten Bone. Kecamatan Kahu terletak di bagian tengah Kabupaten Bone dan secara geografis, daerah ini terdiri dari dataran rendah hingga dataran tinggi dengan beberapa wilayah perbukitan. Dari segi demografi, penduduk kecamatan kahu sebagian besar adalah suku bugis, yang merupakan etnis dominan di kabupaten bone. Sehingga dalam konteks ekonomi, kehadiran bank BRI di kecamatan kahu memainkan peran penting dalam mendukung kehidupan ekonomi masyarakat. BRI dengan jaringan yang luas hingga kepedesaan menyediakan akses layanan bank yang esensial bagi petani, peternak, dan pelaku usaha kecil di daerah ini. kredit usaha rakyat (KUR) dan pembayaran elektronik sangat membantu dalam memfasilitasi transaksi ekonomi dan pengembangan usaha local. BRI di kecamatan kahu tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai penggerak ekonomi lokal yang mendukung keberlanjutan usaha-usaha kecil dan menengah. Kehadiran BRI memberikan akses yang lebih muda bagi masyarakat setempat untuk menabung, meminjam, dan bertransaksi, yang sangat penting dalam memajukan perekonomian di wilayah pedesaan seperti Kahu.

II. KAJIAN PUSTAKA

1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan sasaran yang dinamis, sehingga diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan nasabah saat bertransaksi dengan suatu organisasi. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi pasca-layanan terhadap

alternatif yang dipilih yang memberikan hasil sesuai atau melebihi harapan nasabah. Dalam definisi ini, terdapat dua elemen yang menentukan kepuasan nasabah, yaitu kinerja yang ditawarkan dan kinerja layanan yang diharapkan. Jika kinerja layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Kepuasan nasabah sangat terkait dengan "nilai" dan "harga", sementara kualitas layanan tidak selalu bergantung pada kedua faktor tersebut. Semakin puas nasabah, semakin toleran mereka terhadap kenaikan harga, yang pada akhirnya meningkatkan keuntungan (Strajhar et al., 2016).

2. Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman dalam buku Sangadji dan Sopiha 2013:24) mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Tjiptono menjelaskan bahwa apabila jasa yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas jasa dipersiapkan baik dan memuaskan (Bustamin, 2019).

a. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Othman & Owen, terdapat enam indikator dalam penilaian kualitas pelayanan:

- 1) Kepuasan kehandalan (*reliability*): Ini mengacu pada kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan, memastikan kesesuaian antara harapan dan penerimaan.
- 2) Kepuasan responsif (*responsiveness*): Ini mencerminkan kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan dengan cepat, memastikan kesesuaian antara harapan dan penerimaan.
- 3) Kepuasan keyakinan (*assurance*): Ini melibatkan pengetahuan dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, memastikan kesesuaian antara harapan dan penerimaan.
- 4) Kepuasan empati (*empathy*): Ini mencakup kepedulian dan perhatian pribadi terhadap nasabah. Dimensi empati meliputi:

3. Nasabah

a. Pengertian nasabah

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, pada Pasal 1, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah dibagi menjadi dua jenis, yaitu nasabah penyimpanan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpanan ialah mereka yang menempatkan dana di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian dengan bank.

b. Jenis-Jenis Nasabah

Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan, nasabah ialah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi dua kategori:

- 1) Nasabah penyimpanan: Nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah tersebut.
- 2) Nasabah debitur: Nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang setara dengan itu berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah tersebut.

4. Bank BRI

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia, didirikan pada 16 Desember 1895 oleh Raden Aria Wiriatmaja di Purwokerto, Jawa Tengah. Seiring perkembangan waktu, BRI terus memperluas jangkauannya ke berbagai daerah di Indonesia, termasuk di Kecamatan Kahu, Kabupaten Bone, Sulawesi Selatan. Kehadiran BRI di Kahu bertujuan untuk memberikan akses layanan perbankan kepada masyarakat setempat, khususnya yang berada di pedesaan dan membutuhkan kemudahan dalam pengelolaan keuangan.

Dengan menyediakan berbagai produk dan layanan seperti simpanan, pinjaman, serta layanan pembayaran, BRI turut berperan dalam meningkatkan perekonomian lokal. Bank ini juga aktif dalam mendukung kegiatan sosial dan pembangunan daerah, sehingga memperkuat hubungan dengan masyarakat setempat. Hingga kini, BRI di Kecamatan Kahu terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dan mendukung kesejahteraan masyarakat di wilayah tersebut.

III. METODE PENELITIAN

Sehubungan dengan penelitian yang dilaksanakan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian memanfaatkan format deskriptif kualitatif yang bermaksud sebagai gambaran, membuat ringkasan, beragam situasi, dan beragam kondisi yang terdapat di masyarakat sebagai objek yang dikaji dan berusaha menonjolkan realita itu kepermukaan sebagai sebuah karakter, ciri, model, sifat, tanda atau gambaran mengenai situasi, kondisi, maupun fenomena tertentu. Penelitian ini dilaksanakan pada Bank BRI Cabang Kahu yang beralamat di Kabupaten Bone, Jl. A. Page, Palattae, kec. Kahu, Kabupaten Bone dan waktu penelitian dilakukan sekitar dua bulan.

Peneliti menggunakan teknik analisis data berbentuk analisis interaktif. Model ini terdiri dari empat komponen analisis, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan penjelasan Miles dan Huberman, langkah-langkah dalam analisis data meliputi:

1. Pengumpulan data, yang berarti mengumpulkan informasi dari lokasi penelitian melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi.
2. Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan data penting yang relevan dan buang data yang berlebihan, mengabstraksikan data dengan meng sederhankan data dan mengidentifikasi tema atau pola umum, dan mentransformasi data mentah yang diperoleh di lapangan.
3. Penyajian data berarti mengorganisir data dalam bentuk visual atau naratif seperti matriks atau konsep yang menggambarkan pola suatu rangkaian yang memungkinkan studi dapat dilakukan. Ini mencakup berbagai bentuk penyajian, termasuk jenis-jenis dan jaringan kerja informasi yang relevan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah peneliti mengemukakan atau mengangkat permasalahan, selanjutnya peneliti dengan indikator teori melakukan riset untuk menemukan titik jawaban. Sebagai mana telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, di mana peneliti harus melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk melihat dan mendengar secara langsung dengan upaya agar permasalahan yang di angkat terjawab.

1. Layanan Bank BRI Cabang Kahu?

Dari hasil observasi dan wawancara dengan para informan tersebut maka dapat diuraikan bahwa Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank BRI Cabang Kahu, sudah ada atau sebagian masyarakat sudah mengetahui adanya layanan BRI tersebut. Karna posisi layanan Bank BRI itu sendiri berada tepat di masyarakat, untuk itu layanan ini awalnya hanya digunakan oleh masyarakat yang berada di daerah itu seperti orang-orang yang berbelanja di pasar tradisional. Mengingat sebagian besar masyarakat saat itu masih enggan menggunakan layanan bank dikarenakan berbagai macam persepsi seperti adanya tarif yang diberlakukan, namun seiring berjalannya waktu terjadilah interaksi antara pihak bank dan juga masyarakat yang terjalin secara sehat sehingga tanggapan masyarakat yang pada saat itu di tepis pada pihak bank. Masyarakat yang awalnya ragu akhirnya ikut menggunakan layanan bank yang dahulunya masyarakat menabung secara manual, komunikasi yang baik akan mampu mengantarkan pada pola pikir yang terbuka mengingat masyarakat di daerah tersebut awalnya belum terlalu mengetahui banyak hal tentang bagaimana layanan bank itu sendiri. Maka dari itu pihak BRI sangat berperan penting dalam memberikan edukasi karna banyak masyarakat yang kurang mengetahui keuntungan yang dapat di peroleh ketika menggunakan layanan bank yang saat ini sudah marak di gunakan

2. Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Bank BRI Cabang Kahu

Jika berbicara tentang bagaimana kepuasan pastinya hal ini kembali lagi dari masing-masing individu mengingat layanan akan selalu memberikan efek yang berbeda, maksudnya ada yang merasa layanan yang diberikan sudah memenuhi keinginan dan ada juga yang merasa kurang dan membandingkan tempat yang pernah didatangi sebelumnya..

Sehingga layanan akan selalu membutuhkan perbaikan demi menjadi wadah pembantu masyarakat, di setiap perkembangan. Tujuannya akan selalu sama yaitu mampu memberikan layanan yang akan selalu dibutuhkan masyarakat kapan pun dan dimana pun sehingga layanan yang memuaskan diharapkan mampu terwujud untuk setiap masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut ibu Ruwaida selaku supervisor Bank BRI Cabang Kahu yang diwawancarai pada tanggal 04 maret 2024, menegaskan bahwa;

Layanan yang memuaskan bagi masyarakat ialah hal yang relatif artinya semuanya kembali kepada diri masing-masing. Dimana masyarakat biasanya menilai pihak bank apakah mereka sudah dilayani dengan baik atau tidak jadi kita sebagai pihak bank hanya akan berusaha semaksimal mungkin agar layanan yang memuaskan mampu dirasakan, dengan cara memperbaiki service layanan dan juga memperhatikan apa saja yang menjadi kebutuhan nasabah sehingga kepuasan dalam layanan akan selalu menjadi perhatian.

Senada dengan hasil wawancara dengan ibu Ira Wati selaku nasabah Bank BRI Cabang Kahu yang diwawancarai pada tanggal 04 maret 2025 mengenai kepuasan nasabah dalam layanan ini mengemukakan bahwa;

Saya sendiri sudah lama menjadi pengguna layanan menurut saya secara pribadi layanannya sangat memuaskan karena selama saya menjadi nasabah semua keluhan dan pertanyaan mampu mereka jawab dan saya sendiri senang dengan service para pegawainya, cekatan

dalam melayani yang tentunya akan memberikan kesan bahwa keinginan kita sebagai nasabah itu didengar. Terkait masalah kepuasan dalam layanan saya sendiri merasa dasarnya hanya satu bagaimana mereka melayani saya apakah tersenyum atau tidak karena kita sebagai masyarakat tentunya diterima dengan sopan akan selalu memberikan kesan yang baik tentunya.

Berdasarkan kedua pernyataan diatas yang dikemukakan oleh masyarakat sekaligus pengguna layanan dan juga didukung oleh pernyataan supervisor di Bank BRI Cabang Kahu ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan dalam layanan adalah hal yang selalu menjadi titik perhatian bagaimana tidak, setiap masyarakat menginginkan layanan yang baik dan prima. Namun kembali lagi kepada fakta yang ada bahwa kepuasan adalah hal yang relative dan sifatnya tidak boleh dipaksakan jadi puas atau tidak adalah yang dapat dirasakan masing-masing individu dalam menggunakan layanan. Sehingga segala bentuk evaluasi akan selalu dilakukan dengan memperhatikan standar layanan dan membuka ruang interaksi antara masyarakat guna mewujudkan layanan yang memberikan kepuasan bagi masyarakat atau pengguna layanan.

3. Tingkat rekomendasi produk dan layanan Bank BRI Cabang Kahu oleh nasabah

Produk dan jasa ialah hal yang bisa dikatakan kebutuhan yang tak terpisahkan mengingat keduanya sama-sama memberikan kontribusi dalam kehidupan sehari-hari, sama halnya dengan makanan yang membutuhkan wadah keduanya tak dapat dipisahkan. Produk dan jasa merupakan salah satu penawaran yang sudah biasa didengar oleh sebagian besar masyarakat, bagaimana tidak setiap pengguna layanan akan di ikut sertakan dan menjadi sumber.

Sehingga produk dan jasa yang ditawarkan akan selalu ditingkatkan guna memenuhi segala bentuk kebutuhan nasabah, dan mampu menanggapi keluhan yang ada. Sehingga layanan dan jasa sangat berperang penting dalam mendukung terbentuknya perekonomian yang efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan saudara Satriani selaku masyarakat yang ikut menggunakan layanan, yang di wawancarai pada tanggal 06 maret 2025, menegeskan bahwa;

Betul saya salah satu nasabah yang sudah lama menggunakan layanan disini kebetulan juga saya memiliki tempat tinggal tepat daerah sini. Dan beberapa produk juga sudah lama saya gunakan dan akhirnya saya menawarkan ke saudara saya untuk ikut menggunakan layanan dan produknya, hal ini saya lakukan tanpa paksaan dan mereka juga akhirnya ikut, layanan di sana juga sangat bagus untuk ditawarkan dan terbukti jumlah nasabah selalu meningkat.

Hal serupa diungkapkan pula oleh saiful selaku nasabah Bank BRI Cabang Kahu yang diwawancarai pada tanggal 06 maret 2025, mengungkapkan bahwa;

Kalau saya pribadi menggunakan itu sudah lama dan merekomendasikan juga sudah dan ini bukan atas dasar dorongan atau perintah orang lain, saya melakukan atas dasar keinginan dan kenyamanan saya dan selama saya menggunakan produk saya merasa di layani dengan baik dan produk yang saya gunakan tentu juga dalam transaksi yang besar karena sama-sama kita ketahui yang datang kesini biasanya ambil produk yang jumlah transaksi besar, ini sebabnya saya merekomendasikan ke beberapa teman

saya yang kebanyakan seorang pengusaha agar lebih mudah dalam penambahan modal atau juga yang baru merintis usaha.

Pernyataan di atas dapat dipahami bahwa layanan yang dirasa memenuhi standar suatu kelompok atau individu akan memberikan efek yang nyata bagi penyedia layanan. Respon dari masyarakat akan menghasilkan berbagai macam argumen entah positif atau negatif, maka diperlukan SDM yang mampu mendorong terwujudnya layanan yang diminati masyarakat dan tanpa ragu untuk direkomendasikan ke kerabat.

4. Strategi Bank BRI Cabang Kahu dalam meminimalisir risiko saat memberikan layanan

Usaha atau layanan yang banyak diminati masyarakat akan selalu menjadi pusat perhatian, sehingga layanan juga kadang kala mengalami berbagai bentuk permasalahan yang kadang kala tak terhindarkan. Sehingga diperlukannya kesiapan manajemen resiko terhadap keadaan yang tak di inginkan. Teknologi yang semakin canggih diharapkan mampu menjawab masalah yang ada dan tentunya didukung juga oleh sumber daya manusia yang mumpuni agar ditemukan keseimbangan yang berarti. Hal ini menjadi perhatian setiap layanan dimana komponen manusia dan teknologi wajib di optimalkan agar usaha atau layanan akan selalu mampu bersaing dan bertahan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Ruwaida selaku supervisor Bank BRI Cabang Kahu yang di wawancarai pada tanggal 06 maret 2025, menerangkan bahwa;

Kebetulan disini saya masih baru 8 bulan dan selama saya disini belum saya dapati kasus yang sedemikian rupa, terkait masalah ribut atau keributan sudah pasti ada karena ini tempat umum dan pasti ada suara, namun jika disinggung ribut karena bertengkar atau marah dikarenakan antrian saya rasa tidak. Mungkin masyarakat sudah paham bagaimana sebuah pelayanan berlangsung apalagi bank yang memang kita mempunyai sistem nomor antrian yang tidak bisa mendahului dari nomor yang sudah diambil sebelumnya. Alhasil masyarakat disini mengambil langkah efisiennya yaitu jika nomor yang diambil tadi belum dipanggil mereka lebih memilih kepasar atau ketoko terlebih dahulu karena sama-sama kita ketahui masyarakat juga memiliki kesibukan yang tidak bisa ditinggalkan, masyarakat juga selama ini juga sudah sangat tahu tentang siklus jam padat dan jam renggang sehingga masyarakat lebih memilih datang lebih pagi atau disore hari mendekati jam tutup layanan.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan layanan yang efisien dan efektif, wajib memberikan penyampaian atau pesan yang sifatnya jelas. Misalnya silahkan untuk mengambil antrian terlebih dahulu, hal ini berguna untuk menjaga agar antrian tidak saling mendahului merasa lebih awal namun tidak memenuhi aturan yang sudah diberikan. Aturan ini akan secara otomatis membentuk kedisiplinan bagi masyarakat atau nasabah yang akan menggunakan kembali layanan, sehingga manajemen waktu dan manajemen resiko dapat teroordinir sejak awal.

5. Ekspektasi nasabah terhadap penyedia layanan Bank BRI Cabang Kahu dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Usaha atau layanan yang banyak diminati masyarakat akan selalu beriringan dengan pola sikap yang dimiliki oleh seorang penyedia layanan. Bagaimana tidak di era

yang semakin serba instan layanan yang semakin canggih, tentunya masyarakat atau nasabah akan semakin merasa dipermudah setiap waktunya.

Dengan demikian teknologi yang canggih seperti layanan bank tidak akan berjalan optimal tanpa penyedia layanan yang bersikap baik, sopan, ramah, berwibawa, dan mampu diajak berdiskusi apa saja yang menjadi harapan. Selain menjadi penunjang kesetiaan pelanggan juga berperan penting dalam menjalankan usaha yang mampu bertahan dan bersaing.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Anas selaku masyarakat pengguna layanan di BRI Cabang Kahu, menegaskan bahwa.

Pastinya saya pribadi dan orang-orang diluar sana memiliki harapan yang sama terkait sikap yang diharapkan oleh penyedia layanan, dari sikap yang ramah disetiap waktu karena beberapa kita temukan terkadang petugas bersikap dingin atau kaku sehingga membuat layanan terasa canggung. Banyak yang menjadi pemicu bisa jadi sebelum melayani kita ada nasabah yang sulit diatur sehingga pada saat melayani kita, kita merasa kurang nyaman. Jadi harapan untuk penyedia layanan untuk selalu mengedepankan prinsip melayani sepenuh hati demi memberikan layanan yang memuaskan bagi nasabah atau masyarakat yang sekedar melakukan transaksi demi terciptanya citra yang baik di mata masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa akan selalu ada harapan di setiap tindakan, secara langsung atau tidak hal ini disampaikan pastinya akan sangat dirasakan oleh penyedia layanan dikarenakan kenaikan dan penurunan jumlah nasabah akan terlihat dengan jelas. Jadi sangat penting bagi masyarakat untuk menyampaikan dan penyedia layanan bersikap terbuka terhadap segala bentuk permintaan dan juga harapan bila mana diperlukan.

6. Faktor pendukung kualitas pelayanan Bank BRI Cabang Kahu dalam mencapai kepuasan nasabah

Setiap usaha atau layanan akan selalu di ikuti dengan faktor penunjang dimana usaha yang baik pastinya memenuhi standar yang ada. Sama seperti layanan bank pastinya ada standar dan prosedur yang wajib dipenuhi oleh tempat tersebut. Terkait penunjang itu sendiri pastinya sangat diperlukan guna memberikan kepuasan kepada nasabah, agar apa yang menjadi tujuan dapat tercapai secara maksimal.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama saudara Andi Noorman selaku nasabah yang diwawancarai pada tanggal 07 maret 2025, menerangkan bahwa saya sendiri merasa bahwa penunjang kualitas layanan akan selalu beriringan dengan kondisi suatu tempat, terpenuhinya tempat untuk duduk bagi nasabah dan juga nasabah yang berkebutuhan khusus. Hal ini akan memberikan dampak yang baik sehingga kepuasan masyarakat dapat tercapai. Khusus di Bank BRI Cabang Kahu ini saya merasa penunjang kualitas sudah terpenuhi dengan baik contohnya kursi yang disediakan dan juga ada taman yang dapat dijadikan tempat menunggu.

Senada dengan ibu Ruwaidah selaku supervisor di Bank BRI Cabang Kahu mengemukakan bahwa;

Kita sebagai pihak bank tentunya akan selalu meningkatkan kualitas penunjang namun sebagai kantor cabang tentunya kita tidak dapat

langsung menyediakan tanpa adanya perintah dari pusat yang lebih diatas dari kita. Karena ini bank yang tentu ada aturan dan prosedur yang sudah menjadi aturan sehingga kita perlu melakukan evaluasi apa yang diperlukan pegawai dan nasabah agar semua merasa puas saat dalam pelayanan.

Dapat disimpulkan bahwa kuliatas layanan akan selalu ditingkatkan namun tetap pada koridor yang berlaku, harapannya agar layanan dapat terus dimaksimalkan dan layanan yang selalu memberikan kepuasan. Terlepas dari adanya argumen masyarakat terhadap sebuah layanan yang menuntut tersediannya tempat yang nyaman dan aman dalam melakukan kegiatan pastinya hal tersebut wajib di evaluasi kembali perlunya atau tidak tak kala jika ada kebutuhan yang lebih mendesak yang harus lebih diperlukan. Terkait hal ini ada anggaran yang menjadi faktor utama tentunya perlu mempertimbangkan demi berjalannya suatu usaha.

Pembahasan

Setelah peneliti mengemukakan atau mengangkat suatu permasalahan selanjutnya peneliti melakukan analisis sehingga lebih mudah dipahami dan dapat dievaluasi. Selanjutnya peneliti menginterpretasi dalam menjelaskan arti dari temuan yang dihasilkan sehingga hasil dari analisi lebih mudah dipahami dan dimanfaatkan dalam konteks nyata.

1. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada bank BRI cabang Kahu

Dari hasil wawancara dengan para nasabah di Bank BRI Cabang Kahu tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Kahu dapat diukur berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan. Dari wawancara tersebut, dapat diuraikan bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa aspek utama, seperti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, kemudahan akses layanan, serta kualitas fasilitas yang disediakan oleh bank.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Jumaeda selaku nasabah yang diwawancarai pada tanggal 07 maret 2025, menerangkan bahwa.

saya merasa cukup puas dalam pelayanan yang diberikan terutama dalam hal responsivitas para pegawai, namun saya juga mengeluhkan antrian yang cukup panjang pada saat jam-jam sibuk serta ketersediaan layanan tertentu saya merasa masih perlu ditingkatkan lagi.

Dari hasil wawancara dengan para nasabah dalam penelitian ini, seluruh nasabah mengalami masalah yang sama terkait layanan yang diberikan. Namun, secara keseluruhan, meskipun masih terdapat beberapa kendala, tingkat kepuasan nasabah di Bank BRI Cabang Kahu dapat dikatakan cukup baik. Mayoritas nasabah memberikan respons positif terhadap layanan yang diterima, yang menunjukkan bahwa bank telah berupaya memberikan pelayanan yang optimal.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan nasabah semakin meningkat. Beberapa kendala yang dihadapi nasabah perlu menjadi perhatian pihak bank agar dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap sistem pelayanan. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan, diharapkan kepuasan nasabah dapat terus meningkat, sehingga loyalitas nasabah terhadap bank tetap terjaga.

2. Strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan pada Bank BRI cabang Kahu

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan di Bank BRI Cabang Kahu mengenai strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah, dapat diuraikan bahwa terdapat beberapa langkah yang dapat diterapkan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Meskipun mayoritas nasabah memberikan respons positif terhadap layanan yang diterima, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan agar tingkat kepuasan dapat semakin meningkat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Ruwaida selaku supervisor di bank BRI Cabang Kahu yang diwawancarai pada tanggal 07 maret 2025, menerangkan bahwa.

saya selaku supervisor di bank BRI Cabang Kahu melakukan beberapa strategi utama yang saya terapkan adalah peningkatan kualitas layanan pelanggan. Saya juga memastikan bahwa setiap nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien. Untuk mewujudkan hal tersebut, saya berupaya menambah jumlah teller atau customer service terutama pada jam-jam sibuk, serta meningkatkan kecepatan dalam proses transaksi. Selain itu, kami juga rutin mengadakan pelatihan bagi pegawai bank, terutama dalam hal keterampilan komunikasi dan pelayanan prima. Dengan begitu, nasabah dapat merasa lebih dihargai dan mendapatkan pelayanan yang lebih baik, selain itu kami juga memanfaatkan teknologi digital seperti digital. Kami terus mengembangkan layanan seperti mobile banking dan internet banking agar transaksi menjadi lebih mudah dan praktis bagi nasabah.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan beberapa nasabah terpilih, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank BRI Cabang Kahu cukup baik. Layanan ini telah memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya di Kecamatan Kahu dan sekitarnya, yang dibuktikan dengan semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan tersebut. Layanan BRI Cabang Kahu awalnya dikenal masyarakat melalui teman, kerabat, dan orang tua dengan penyebaran informasi yang masih terbatas. Seiring waktu, layanan ini semakin dikenal luas, didukung oleh promosi yang lebih merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Any & Sugiarti(2022), Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam ISSN: 2477-6157
- Any M & Dian S (2022) , Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka, Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam ISSN: 2477-6157
- Bolang, V. R., Masie, J. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).

- Eski A & Muhammad Y (2022), Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Sistem Penyerahan Santunan Pt Jasa Raharja Perwakilan Tk.I Medan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Juremi: Jurnal Riset Ekonomi ISSN 2798-6489
- Ferry M (2023), Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Jambo Tape Kota Banda Aceh), Fakultas Ekonomi dan Bisnis (3)
- Hasibuan, M., & Riofita, H. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Pendidikan Ekonomi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan Uin Suska Riau). *Ekonodinamika: Jurnal Ekonomi Dinamis*, 6(2).
- Kartika (2018), Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kcp Sultan Alauddin, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis (Hal 5-22)
- Komang, A., & Putu Satria, W.K, Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia hal. 3
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lydia T N P (2021), analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa (studi kasus pada nasabah tabungan IB hasanah BNI syariah cabang pekan baru), fakultas ekonomi universitas islam riau pekanbaru
- Putri A & Djasuro S & Lutfi (2017), Analisis Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Empirik Nasabah Tabungan Tandamata Bank Bjb Cabang Serang), Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa, ISSN 2599-0837
- Rust, R. T., & Huang, M. H. (2020). *The Service Revolution and the Transformation of Marketing Science*. *Marketing Science*, 39(6), 1035-1044.
- Shelvia A N & Aris S (2019), Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pattimura Semarang, keunis Majalah Ilmiah Vol. 7 No 1, ISSN No 2302-9315
- Yafiz, M. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Sistem Penyerahan Santunan Pt Jasa Raharja Perwakilan Tk. I Medan. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 1(6), 647-652.