

KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN LOYALITAS NASABAH PADA BANK BRI UNIT VETERAN BANJARMASIN

Sri Imelda⁽¹⁾

**(1) Staf Pengajar Jurusan Adm. Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin
imelda@poliban.ac.id**

Ringkasan

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas pelayanan Customer Service dan loyalitas nasabah Pada Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan customer service kurang maksimal. Perlu ditingkatkan pelayanan yang mengutamakan kepentingan nasabah, tepat dan cepat sesuai waktu yang dijanjikan, cepat tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah, serta selalu sigap dan siap bila ada nasabah yang meminta bantuan. Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin tetap setia, banyak nasabah yang puas dan sangat setuju untuk menggunakan Bank untuk keperluan usaha dan lain-lain, merekomendasikan kepada pihak lain, nasabah merasa tertarik, merasa nyaman, dan tidak terpengaruh oleh tawaran bank lain. Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin hanya perlu memperbaiki kualitas pelayanan yang dikeluhkan nasabah maka nasabah akan 100% setia terhadap bank tersebut. Agar nasabah sepenuhnya loyal terhadap bank tersebut. Pihak bank yang terkait harus memberikan pengetahuan lebih terhadap karyawan berdasarkan konsep dimensi kualitas pelayanan, yang akhirnya menjadi sebagai penentu konsep tingkat kepuasan nasabah, yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan atau kualitas pelayanan menggunakan TERRA.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, , Loyalitas Nasabah.

1. PENDAHULUAN

Dalam jasa perbankan, pelayanan kepada nasabah adalah hal yang sangat penting. Customer Service merupakan garda depan pada setiap bank. Customer Service adalah orang yang ditemui oleh nasabah saat ia memutuskan berhubungan dengan bank dalam melayani membuka rekening untuk nasabah dan mencetak buku tabungan nasabah untuk memberi kepuasan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

Ketika Nasabah menyampaikan pengaduannya, hal yang pertama harus dilakukan adalah mendengarkan dengan seksama pengaduannya dengan menunjukkan rasa simpati kemudian jika pengaduan tersebut dapat diselesaikan dengan singkat (*quick skill*) maka sampaikan solusi yang bisa ditawarkan. Perlu disampaikan juga bahwa pengaduan mereka terhadap produk dan jasa yang ditawarkan merupakan masukan yang sangat berarti bagi Bank dan yang paling harus diingat adalah Nasabah yang merasa diperhatikan dan merasa puas atas penyelesaian pengaduan yang diajukan biasanya menjadi Nasabah yang loyal.

Bank BRI merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah di antaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Pemberian jasa yang buruk kepada nasabah akan memberikan citra yang buruk pada bank, jika hal ini terjadi akan menyebabkan nasabah "beralih" meninggalkan bank dengan mencari bank lain yang jasanya lebih baik karena keberhasilan bank sangat tergantung kepada nasabah. Perkembangan jumlah nasabah menabung pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Veteran Banjarmasin Periode Tahun 2014 s.d. 2016 terjadi penurunan. Penurunan ini menunjukkan nasabah tidak lagi mudah dipengaruhi dengan janji di awal transaksi.

Dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk memilih judul "Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin"

2. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN

Rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan *Customer Service* pada Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin?
2. Bagaimanakah loyalitas nasabah pada Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin?

3. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service* pada Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.
2. Mengetahui Loyalitas nasabah pada Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

4. LANDASAN TEORI

Customer Service

Customer Service berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Menurut Kasmir (2008), beberapa peranan *Customer Service*, sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan bank:
2. Melakukan investigasi terhadap keluhan masalah yang sesuai dengan standar penanganan keluhan.
3. Memahami kelancaran dan pemahaman arus informasi yang tepat guna bagi nasabah, khususnya mengenai semua jenis produk dan jasa bank dalam hal ini *Customer Service* menjawab pertanyaan nasabah mengenai pelayanan jasa perbankan serta menampung keluhan nasabah tentang layanan jasa perbankan.
4. Menjamin kelancaran dan keramahmatan pelayanan jasa bank terhadap nasabah baik kredit maupun tabungan.

Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2008) sebagai berikut:

1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
2. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
3. Mampu berkomunikasi.
4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.

7. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Dimensi Kualitas Pelayanan Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Ada lima dimensi kualitas menurut Tjiptono (2012) yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah:

1. *Tangible* (bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* (kehandalan) adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) Adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberi rasa aman dan nyaman.
5. *Empati* adalah kepedulian dan perhatian individu atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan secara cepat dan tepat.

Loyalitas pelanggan

Menurut Hasan (2008) loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak merek di masa yang akan datang, berapa

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

kemungkinan pelanggan mengubah dukungannya terhadap merek, berapa kemungkinan keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra positif suatu produk. Jika produk tidak mampu memuaskan pelanggan, pelanggan akan bereaksi dengan cara *exit* (pelanggan menyatakan berhenti membeli merek atau produk) dan *voice* (pelanggan menyatakan ketidakpuasan secara langsung pada perusahaan).

Menurut Buchari (2007), loyalitas pelanggan ditentukan oleh pembelian ulang, penolakan pesaing, tidak terpengaruh terhadap daya tarik jasa lain, dan rekomendasi kepada orang lain..

5. METODE PENELITIAN

6. Populasi dan Sampel

7. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin. Sampel diambil sebanyak 40 nasabah.

8. Teknik Pengumpulan Data

9. Pengumpulan Data sebagai berikut dilakukan dengan wawancara, observasi, Kuesioner dan angket.

10. Teknik Analisis Data

11. Deskriptif Kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, Variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya.

12. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Kualitas Pelayanan *Customer Service* Pada Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Tabel 4.1

Keadaan Ruang Tunggu di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	15	37,5%
2.	Setuju	25	62,5%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 37,5% dan setuju 62,5% terhadap ruang

tunggu yang disediakan oleh Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Tabel 4.2
Penampilan/ Kerapian Petugas *Customer Service*

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	24	60%
2.	Setuju	16	40%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 60%, dan setuju 40% terhadap penampilan atau

kerapian petugas *Customer Service* Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Tabel 4.3
Form Selalu Tersedia dan Tidak Kesulitan dalam Pengisian

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	6	15%
2.	Setuju	34	85%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 15% dan setuju 85% terhadap Formulir selalu

tersedia dan tidak ada mengalami kesulitan dalam pengisian di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

2. *Empaty* (Perhatian)

Tabel 4.4
Keramahan *Customer Service* Terhadap Nasabah

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	20	50%
2.	Setuju	20	50%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 50% dan setuju 50% terhadap Keramahan

Customer Service terhadap nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Tabel 4.5
Kemampuan *Customer Service* Berkomunikasi Dengan Nasabah

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	14	35%
2.	Setuju	26	65%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 35% dan setuju 65% terhadap Kemampuan

Customer Service dalam berkomunikasi dengan nasabah di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Tabel 4.6
***Customer Service* Selalu Mengutamakan Kepentingan Nasabah**

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	6	15%
2.	Setuju	24	60%
3.	Tidak Setuju	10	25%

4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.6 yang menyatakan sangat setuju 15%, setuju 60% dan tidak setuju 25% terhadap *Customer Service*

yang selalu mengutamakan kepentingan nasabah di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

3. Reability (Keandalan)

Tabel 4.7

Kemudahan *Customer Service* Dalam Memberikan Informasi

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	10	25%
2.	Setuju	30	75%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 25% dan setuju 75% terhadap Kemudahan

Customer Service dalam memberikan informasi di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Tabel 4.8

Customer Service Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	7	17,5%
2.	Setuju	33	82,5%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 17,5% dan setuju 82,5% terhadap Petugas

Customer Service berusaha memahami kebutuhan nasabah di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Tabel 4.9

Pelayanan *Customer Service* Secara Tepat dan Cepat Sesuai Waktu yang Dijanjikan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	8	20%
2.	Setuju	22	55%
3.	Tidak Setuju	8	20%
4.	Sangat Tidak Setuju	2	5%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 20%, setuju 55%, tidak setuju 20% dan sangat tidak setuju 5% terhadap Pelayanan

Customer Service secara tepat dan cepat sesuai waktu yang dijanjikan di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin

4. Responsiveness (Daya Tanggap)

Tabel 4.10

Customer Service Cepat Tanggap Terhadap Masalah Yang Disampaikan Nasabah

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	12	30%
2.	Setuju	20	50%
3.	Tidak Setuju	8	20%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju

30%, setuju 50%, dan tidak setuju 20% terhadap cepat tanggap *Customer Service*

terhadap masalah yang disampaikan Banjarmasin.
nasabah di Bank BRI Kantor Unit Veteran

Tabel 4.11
Customer Service Menanggapi Keluhan Nasabah Dengan Sabar

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	14	35%
2.	Setuju	26	65%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa ada 14 responden yang menyatakan sangat setuju 35%, dan ada 26 responden yang menyatakan setuju 65% terhadap

Customer Service menanggapi keluhan nasabah dengan sabar di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Tabel 4.12
Customer Service Selalu Sigap dan Siap Bila Ada Nasabah Meminta Bantuan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	14	35%
2.	Setuju	18	45%
3.	Tidak Setuju	6	15%
4.	Sangat Tidak Setuju	2	5%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa ada 14 responden yang menyatakan sangat setuju 35%, 18 responden yang menyatakan setuju 45% kemudian ada 6 responden yang menyatakan tidak setuju

15% dan ada 2 responden yang menyatakan sangat tidak setuju 5% terhadap Petugas Customer Service selalu sigap dan siap bila ada nasabah meminta bantuan di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

5. Assurance (Jaminan)

Tabel 4.13
Tanggung Jawab Customer Service Terhadap Pelayanan Yang diberikan

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	22	55%
2.	Setuju	18	45%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.13 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 55% dan setuju 45% terhadap tanggung jawab

Customer Service terhadap pelayanan yang diberikan di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Tabel 4.14
Customer Service Memberikan Solusi Secara Terinci Sehingga Nasabah Paham

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	17	42,5%
2.	Setuju	23	57,5%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.14 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 42,5% dan setuju 57,5% terhadap Customer Service memberikan solusi secara terinci

sehingga nasabah dapat memahami di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.
Loyalitas Nasabah Di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin

Loyalitas Nasabah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.15

Menggunakan Jasa Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin Secara Berkala

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	19	47,5%
2.	Setuju	21	52,5%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.15 dapat diketahui menggunakan jasa Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin secara berkala. bahwa yang menyatakan sangat setuju 47,5% dan setuju 52,5% terhadap

Tabel 4.16

Menggunakan Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin Untuk Keperluan Usaha Lain

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	35	87,5%
2.	Setuju	5	12,5%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui menggunakan Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin untuk keperluan usaha dan lain-lain. bahwa yang menyatakan sangat setuju 87,5% dan setuju 12,5% terhadap

Tabel 4.17

Merekomendasikan Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin Kepada Pihak Lain

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	11	27,5%
2.	Setuju	29	72,5%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui Merekomendasikan Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin kepada pihak lain. bahwa yang menyatakan sangat setuju 27,5% dan setuju 72,5% terhadap

Tabel 4.18

Tidak Terpengaruh Oleh Tawaran Bank Lain

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	4	10%
2.	Setuju	36	90%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui dan setuju 90% terhadap Tidak bahwa yang menyatakan sangat setuju 10% terpengaruhnya oleh tawaran bank lain.

Tabel 4.19

Selalu Setia Manjadi Nasabah Di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin

No.	Keterangan	Frekuensi	Persentase
1.	Sangat Setuju	8	20%

2.	Setuju	32	80%
3.	Tidak Setuju	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Jumlah	40	100%

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diketahui bahwa yang menyatakan sangat setuju 20% dan setuju 80% terhadap Selalu setia menjadi nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

Analisis Data dan Interpretasi

Beberapa penyebab terhadap masalah yang dikemukakan di atas, yaitu:

1. Tidak mengutamakan kepentingan nasabah. Pada tabel 4.6 ada 25% nasabah yang menyatakan tidak setuju akan pelayanan *Customer Service* dalam mengutamakan kepentingan nasabah. Artinya petugas *Customer Service* masih belum sepenuhnya mengutamakan kepentingan nasabah.
2. Pelayanan tidak secara tepat dan cepat sesuai waktu yang dijanjikan. Pada tabel 4.9 ada 20% nasabah yang menyatakan tidak setuju dan 5% sangat tidak setuju terhadap pelayanan *Customer Service* secara tepat dan cepat sesuai waktu yang dijanjikan. Artinya *Customer Service* masih tidak bisa memberikan kepastian terhadap masalah yang dialami nasabah sehingga nasabah merasa masalahnya tidak terselesaikan dengan tepat dan sesuai waktu yang dijanjikan.
3. Kurang cepat tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah. Pada tabel 4.10 ada 20% nasabah yang menyatakan tidak setuju terhadap cepat tanggap *Customer Service* terhadap masalah yang disampaikan nasabah. Artinya *Customer Service* masih saja tidak focus terhadap apa yang dibicarakan nasabah dan tidak memberikan perhatian penuh kepada nasabah yang mengeluhkan masalah. Sehingga nasabah merasa permasalahan nya tidak cepat ditanggapi *Customer Service*.
4. Tidak selalu sigap dan siap bila ada nasabah yang meminta bantuan. Pada tabel 4.12 ada 15% nasabah yang menyatakan tidak setuju dan 5% sangat tidak setuju terhadap *Customer Service* selalu sigap dan siap bila ada nasabah yang meminta bantuan. Artinya *Customer Service* melalaikan tugas dan tidak konsentrasi terhadap nasabah yang datang. Sehingga nasabah merasa petugas *Customer Service* tidak selalu sigap dan siap bila ada nasabah yang meminta bantuan.

Pemecahan Masalah

Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin sadar dan peduli terhadap kritikan dan keluhan yang dapat dijadikan

sebagai sumber saran dan sumber pemikiran untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan yang sudah dijalankan sejauh ini. Peranan *Customer Service* di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

Tanggapan responden terhadap keadaan ruang tunggu terdapat 37,5% yang menyatakan sangat setuju dan 62,5% yang menyatakan setuju, artinya ruang tunggu yang disediakan memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Penampilan atau kerapian petugas *Customer Service* terdapat 60% yang menyatakan sangat setuju dan 40% yang menyatakan setuju, artinya untuk penilaian penampilan *Customer Service* sejauh ini sangat baik. Formulir selalu tersedia dan tidak ada mengalami kesulitan dalam pengisian di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin terdapat 15% yang menyatakan sangat setuju dan 85% yang menyatakan setuju, artinya nasabah tidak sama sekali memiliki keluhan tentang formulir yang disediakan.

2. *Empaty* (Perhatian)

Tanggapan responden terhadap keramahan *Customer Service* kepada nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin terdapat 50% yang menyatakan sangat setuju dan 50% yang menyatakan setuju, artinya keramahan *Customer Service* kepada nasabah sudah sangat baik. Kemampuan *Customer Service* dalam berkomunikasi dengan nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin terdapat 35% yang menyatakan sangat setuju dan 65% yang menyatakan setuju, artinya Kemampuan *Customer Service* dalam berkomunikasi baik sehingga nasabah merasa setuju. *Customer Service* selalu mengutamakan kepentingan nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin terdapat 15% yang menyatakan sangat setuju kemudian 60% yang menyatakan setuju dan ada 25% yang menyatakan tidak setuju, artinya pelayanan *Customer Service* selalu mengutamakan kepentingan nasabah yang diberikan masih kurang baik.

Semakin tinggi *empaty* yang diberikan/diperlihatkan oleh *Customer Service* Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin maka akan sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah dilihat dari respon baik secara emosional. Kesalahan sekecil apapun

harus segera di perbaiki dan dihindari secepatnya. Sebaiknya *Customer Service* harus lebih mengenal lagi sifat-sifat nasabah.

Sebaiknya *Customer Service* lebih sering lagi mengikuti pelatihan yang diadakan oleh pihak bank atau memang harus diadakan pelatihan khusus. Karena empathy sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan juga menjadi salah satu faktor untuk membuat nasabah puas dengan semua pelayanan yang ada.

3. *Reability* (kehandalan)

Tanggapan responden terhadap kemudahan *Customer Service* dalam memberikan informasi di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin terdapat 25% nasabah yang menyatakan sangat setuju dan 75% nasabah menyatakan setuju, artinya *Customer Service* sudah menjalankan tugasnya dengan baik. Petugas *Customer Service* dalam berusaha memahami kebutuhan nasabah di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin terdapat 17,5% nasabah yang menyatakan sangat setuju dan 82,5% yang menyatakan setuju, artinya usaha *Customer Service* dalam memahami kebutuhan nasabah sudah bagus dan akan lebih bagus lagi apabila *Customer Service* cepat tanggap dalam memahami dan melayani nasabah semakin handal hasil kerja yang diperlihatkan oleh petugas *Customer Service* maka permasalahan yang terjadi dan keluhan pelayanan dapat diminimalisir dan dapat segera terselesaikan. Pelayanan *Customer Service* secara tepat dan cepat sesuai waktu yang dijanjikan terdapat 20% sangat setuju, 55% setuju 20% tidak setuju dan ada 5% sangat tidak setuju, artinya dalam melayani nasabah *Customer Service* belum memenuhi kepuasan nasabah. Menurut Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service* (2004: 98), Seorang *Customer Service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *Customer Service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam dan *Customer Service* harus pintar memperkirakan waktu penyelesaian masalah dan apabila *Customer Service* merasa kurang mampu menyelesaikan masalah tersebut tepat pada waktunya maka *Customer Service* dapat meminta

bantuan kepada pihak lain yang diyakini dapat menolong dan meringankan pekerjaan tersebut. Selain itu perlu di tingkatkan lagi adalah kecepatan dan ketepatan pelayanan dengan cara mengikuti pelatihan keterampilan pegawai yang sering diadakan oleh pihak bank.

4. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Cepat tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah terdapat 30% nasabah yang menyatakan sangat setuju, 50% setuju dan ada 20% tidak setuju, artinya petugas *Customer Service* belum dapat menghadapi masalah dengan baik. Agar nasabah tidak kecewa dan merasa benar-benar diperhatikan dan dipahami masalahnya, untuk itu agar *Customer Service* bisa lebih cepat memahami masalah dan tidak membuat nasabah merasa kecewa ataupun tersinggung atas pelayanan yang diberikan *Customer Service* baiknya lebih memperhatikan beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *Customer Service*, sikap *Customer Service*.

Selain itu pun juga *Customer Service* lebih menjalin komunikasi lagi kepada nasabah, tidak pilih-pilih nasabah, dan menganggap nasabah itu adalah aset yang berharga bagi perusahaan.

Customer Service dalam menanggapi keluhan nasabah dengan sabar di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin terdapat 35% nasabah yang menyatakan sangat setuju, 65% setuju, artinya sikap kesabaran yang dimiliki *Customer Service* Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin sudah sangat bagus dan memenuhi kepuasan nasabah. Dan Pada tabel 4.12 tanggapan responden terhadap *Customer Service* selalu sigap dan siap bila ada nasabah meminta bantuan di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin terdapat 35% nasabah yang menyatakan sangat setuju, 45% nasabah yang menyatakan setuju kemudian ada 15% nasabah yang menyatakan tidak setuju dan ada 5% nasabah yang menyatakan tidak setuju, artinya masih ada respon yang lambat dalam menerima keluhan. Agar *Customer Service* selalu ingat bahwa harus selalu sigap dan siap apabila ada nasabah yang meminta bantuan maka dari itu seharusnya *Customer Service* harus memperhatikan lagi Fungsi dan tugas *Customer Service* yang harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer Service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

5. *Assurance* (Jaminan)

Tanggung jawab *Customer Service* terhadap pelayanan yang diberikan terdapat 55% nasabah yang menyatakan sangat setuju, 45% setuju, artinya *Customer Service* sudah sangat memuaskan nasabah. *Customer Service* memberikan solusi secara terinci sehingga nasabah paham terdapat 42,5% nasabah yang menyatakan sangat setuju 57,5% setuju, artinya petugas *Customer Service* sudah optimal dalam memberikan solusi.

Loyalitas Nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin

Loyalitas Nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap menggunakan jasa Bank secara berkala terdapat 47,5% menyatakan sangat setuju, 52,5% setuju, artinya nasabah tetap setia terhadap menggunakan jasa Bank BRI Kantor Unit Veteran secara berkala.
2. Tanggapan responden terhadap menggunakan Bank untuk keperluan usaha dan lain-lain terdapat 87,5% sangat setuju, 12,5% setuju, artinya banyak nasabah yang puas dan sangat setuju untuk menggunakan Bank BRI Kantor Unit Veteran untuk keperluan usaha dan lain-lain.
3. Tanggapan responden terhadap merekomendasikan Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin kepada pihak lain terdapat 27,5% sangat setuju dan 72,5% setuju, artinya nasabah merasa tertarik kepada Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin walaupun tidak semua responden merasa tertarik.
4. Pada tabel 4.18 tanggapan responden terhadap tidak terpengaruhnya oleh tawaran lain terdapat 10% yang menyatakan sangat setuju dan 90% setuju, artinya nasabah sudah merasa nyaman dengan Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin walaupun hanya beberapa persen responden yang benar-benar tidak terpengaruh oleh tawaran bank lain.
5. Tanggapan responden terhadap selalu setia menjadi nasabah di Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin terdapat 20% nasabah yang merasa sangat setuju dan 80% yang menyatakan setuju, artinya nasabah bisa dikatakan sudah puas dengan bank tersebut walaupun belum semua nasabah yang benar-benar merasa puas, dan bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin hanya perlu memperbaiki kualitas pelayanan yang dikeluhkan

nasabah maka nasabah akan 100% setia terhadap bank tersebut.

13. PENUTUP
Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi Kualitas Pelayanan *Customer Service* Pada Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin.

- a. Layanan *Customer Service* Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin selama ini masih belum memuaskan sehingga nasabahnya sepenuhnya belum loyal. Beberapa masalah yang dihadapi Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin yaitu petugas *Customer Service* tidak mengutamakan kepentingan nasabah, pelayanan tidak secara tepat dan cepat sesuai waktu yang dijanjikan, kurang cepat tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah, dan tidak selalu sigap dan siap bila ada nasabah yang meminta bantuan.
- b. Untuk mengatasi masalah yang dihadapi, pihak terkait harus memberikan pengetahuan lebih terhadap karyawan berdasarkan konsep dimensi kualitas pelayanan, yang akhirnya menjadi sebagai penentu konsep tingkat kepuasan nasabah, seperti *tangible* (bukti fisik), *emphaty* (empati), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan).

2. Loyalitas Nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin

Loyalitas nasabah Bank BRI Kantor Unit Veteran Banjarmasin tetap setia, banyak nasabah yang puas dan sangat setuju untuk menggunakan Bank untuk keperluan usaha dan lain-lain, merekomendasikan kepada pihak lain, nasabah merasa tertarik, merasa nyaman, dan tidak terpengaruh oleh tawaran bank lain.

14. DAFTAR PUSTAKA

1. Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
2. Hasan, Ali. (2008). *Marketing*. Jakarta: PT. Buku Kita.
3. Kasmir. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
4. Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
5. Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima* Yogyakarta: C.V. Andi Offset