

## SKRIPSI

### STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT PEKKABATA PINRANG



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE

2025

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK BRI UNIT PEKKABATA PINRANG**



Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada  
Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2025**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang

Nama Mahasiswa : Rasnita

NIM : 19.2300.056

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B031/In.39.8/PP.00.9/05/2022

Pembimbing Utama : Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd  
NIP : 19610320 199403 1 004

Pembimbing Pendamping : Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E. M.M  
NIP : 19911030 201903 1 006

Disetujui Oleh

(*Muzdalifah*)  
(*Ahmad*)

Mengetahui :



## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang

Nama Mahasiswa : Rasnita

NIM : 19.2300.056

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

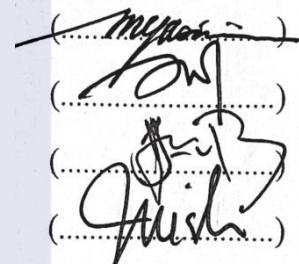
Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
B031/In.39.8/PP.00.9/05/2022

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd	(Ketua)
Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E., M.M	(Sekretaris)
I Nyoman Budiono, M.M	(Anggota)
Misdar, S.E., M.M	(Anggota)



Mengetahui :



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

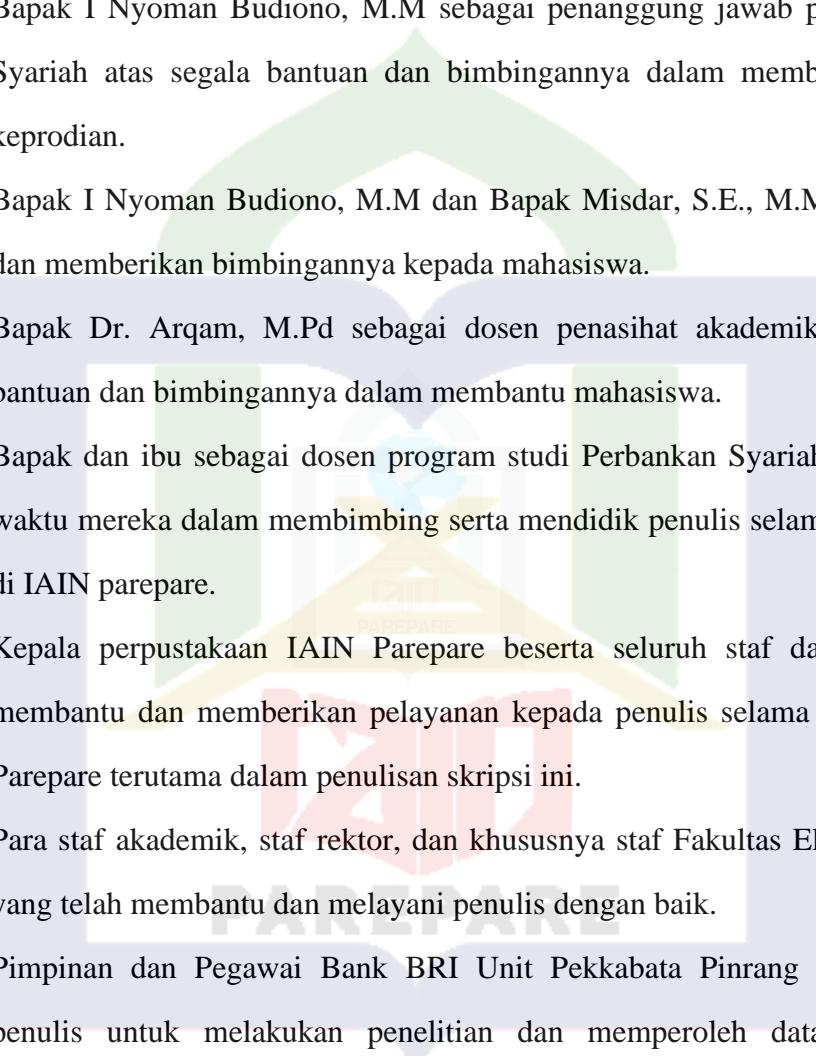
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَئِمَّةِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى أَلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah swt yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada kedua orangtua Ayahanda tercinta Abd. Hakim dan Ibunda tercinta Harni serta saudara tersayang Muh. Syahril, Muh.Imran Jaya, Indra Abd. Hakim, Muh. Aria, dan Restu Anugerah dan Fahrul Hakim yang memberikan doa tulusnya, membimbing, memberikan motivasi, memberikan fasilitas kepada penulis dan tiada henti untuk memanjatkan doanya sehingga penulis memiliki tekad untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Penulis selama ini telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Bapak Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E. M.M selaku pembimbing pendamping, yang telah memberikan bimbingan secara maksimal kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi, penulis ucapkan terima kasih. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak yang terlibat yang telah memberikan dukungan moral maupun material sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag., sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan IAIN Parepare dengan baik.

- 
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan segala kebaikan dan menciptakan suasana yang positif dan harmonis kepada mahasiswa.
  3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M sebagai penanggung jawab program Studi Perbankan Syariah atas segala bantuan dan bimbingannya dalam membantu mahasiswa seputar keprodian.
  4. Bapak I Nyoman Budiono, M.M dan Bapak Misdar, S.E., M.M Yang telah membantu dan memberikan bimbingannya kepada mahasiswa.
  5. Bapak Dr. Arqam, M.Pd sebagai dosen penasihat akademik yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya dalam membantu mahasiswa.
  6. Bapak dan ibu sebagai dosen program studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam membimbing serta mendidik penulis selama menempuh pendidikan di IAIN parepare.
  7. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf dan karyawan yang telah membantu dan memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare terutama dalam penulisan skripsi ini.
  8. Para staf akademik, staf rektor, dan khususnya staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan melayani penulis dengan baik.
  9. Pimpinan dan Pegawai Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh data serta informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
  10. Untuk rekan-rekan terbaik Sri Wahyuni, Nurhaliza Hakim, Fitrah, Sunarti, Nurul Musyarah, Saharani, Rahmarina yang tidak pernah lupa untuk memberikan semangat.

11. Kepada teman-teman Prodi Perbankan Syariah angkatan 2019 yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang telah memberi warna tersendiri kepada penulis selama berada di IAIN Parepare dan telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebaikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat serta pahala-Nya. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Kritik maupun saran diperlukan demi perbaikan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan menjadi referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya kepada pembaca untuk memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 8 Januari 2025  
8 Rajab 1446 H

Penulis,



Rasnita

NIM. 19.2300.056

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rasnita  
NIM : 19.2300.056  
Tempat/Tgl Lahir : Lampa, 20 September 2000  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 8 Januari 2025

Penyusun,



Rasnita

NIM. 19.2300.056

## ABSTRAK

**Rasnita.** *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang* (dibimbing oleh Bapak Moh. Yasin Soumena dan Bapak Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin)

Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang kualitas dalam melayani nasabah yang dimana karyawan pada saat melayani nasabah tidak mematuhi aturan, pelayanannya yang bertele-tele, banyaknya nasabah yang mengantre pelayanan *Customer Service* dan Teller mengakibatkan nasabah merasa tidak nyaman. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana dampak kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan penelitian, yaitu Karyawan dan Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang. Selanjutnya, data penelitian ini dianalisis dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Terdapat lima indikator kualitas layanan di Bank BRI Unit Pekkabata yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah dan strategi peningkatan jumlah nasabah. Kelima indikator tersebut adalah *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), dan *Tangibles* (Bukti Fisik). Kelima indikator tersebut dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Kota Pinrang. 2). Kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu Kualitas Pelayanan, Respon terhadap Keluhan, Pengalaman Nasabah, Kualitas Sumber Daya Manusia (*Resources*), dan Strategi Komunikasi. Dengan kelima indikator tersebut, bank dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan nasabah, meningkatkan loyalitas mereka, dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah, meningkatkan kepuasan mereka, serta mendorong pertumbuhan jumlah nasabah secara berkelanjutan. 3). Strategi peningkatan kualitas layanan di Bank BRI Unit Pekkabata yang berkontribusi untuk memahami persepsi nasabah, mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengembangkan sarana komunikasi internal, menunjukkan komitmen pada kualitas layanan dan para nasabah, beberapa faktor tersebut menunjukkan bahwa strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan dan jumlah nasabah di BRI Unit Pekkabata.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Strategi Peningkatan Kualitas Layanan, Bank BRI.

## DAFTAR ISI

Halaman

SAMPUL .....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	10
B. Tinjauan Teori.....	15
1. Teori Kualitas Layanan .....	15
2. Peningkatan Jumlah Nasabah .....	22
a. Pengertian Nasabah .....	22

b.	Jenis - Jenis Nasabah.....	22
c.	Karakter Nasabah .....	24
3.	Kepuasan Nasabah.....	26
a.	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	26
b.	Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	26
c.	Indikator Kepuasan Nasabah.....	28
4.	strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah .....	29
C.	Tinjauan Konseptual .....	29
D.	Kerangka Pikir .....	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	36	
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	36
C.	Fokus Penelitian.....	38
D.	Jenis dan Sumber Data .....	39
E.	Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	40
F.	Uji Keabsahan Data.....	42
G.	Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46	
A.	Hasil Penelitian .....	46
1.	Kualitas Layanan di BRI Unit Pekkabata Pinrang .....	46
2.	Kepuasan Nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang.....	63
3.	Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah .....	75

B. Pembahasan.....	79
1. Kualitas Layanan di BRI Unit Pekkabata Pinrang .....	79
2. Kepuasan Nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang.....	86
3. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	
.....	94
BAB V PENUTUP.....	93
A. Simpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN.....	100

**DAFTAR TABEL**

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Nasabah Dari Tahun 2020 Hingga 2023	62



**DAFTAR GAMBAR**

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	37



**DAFTAR LAMPIRAN**

No. Lamp.	Judul Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	101
2	Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian	104
3	Rekomendasi Penelitian DPMPTSP	105
4	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	106
5	Surat Keterangan Wawancara	107
6	Dokumentasi	115
7	Biografi Penulis	119

## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dikembangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dikembangkan dengan huruf dan sebagian dikembangkan dengan tanda, dan sebagian lain dari dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ه	Ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	,	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vocal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ٰ	Fathah	A	A
ٰ	Kasrah	I	I
ُ	Dhomma	U	U

- b. Vocal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َيْ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
َوْ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

## 3. *Maddah*

- Maddah* atau vokal Panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf Dan Tanda	Nama
َا / َيْ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
َيْ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
ُو	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مات

:

Māta

رمى	:	Ramā
قيل	:	Qīla
يموت	:	Yamūtu

#### 4. *Ta Marbuta*

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- ta marbutah* yang matai atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al-serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasinya dengan ha(h).

Contoh:

وَضَّةُ الْجَنَّةِ : *raudah al-jannah* atau *raudatul Jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (blm ada), dalam transliterasinya ini dilambangkan dengan perubahan huruf (konsonan ganda) yang beri tanda syaddah.

Contoh:

ربنا : *Rabbana*

نجينا : *Najjaina*

الحق : *al-haqq*

الحج : *al-hajj*

نعم : *nu ‘ima*

عدو : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ي), maka i transliterasinya seperti huruf maddah (i).

Contoh:

عربي : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

علي : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ي (alif lam ma’arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ia ketika diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشمس : *al-syamsu* (*bukan asy- syamsu*)

الزلزال : *al-zalzalah* (*bukan az-zalzalah*)

الفلسفة : *al-falsafah*

البلاد ; *al-bilādu*

#### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

ثَمُرُونْ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمْرُثٌ : *Umirtu*

#### 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Arab

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Fī ẓilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab*

#### 9. Lafz al-Jalalah (الجلاة)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِيْنَ اللَّهِ

*Dīnūllāh*

بِاللَّهِ

*Billāh*

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ

*Hum fī rahmatillāh*

## 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetapi huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*).

Contoh:

*Wa mā Muhammādūn illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhi bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhi unzila fih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu

harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)*

*Naṣr Hamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Hamīd (bukan: Zaid, Naṣr Hamīd Abū)*

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dilakukan adalah:

Swt.	:	<i>subḥānahū wa ta‘āla</i>
Saw.	:	<i>ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam</i>
a.s.	:	<i>‘alaihi al- sallām</i>
H	:	Hijriah
M	:	Masehi
Sm	:	Sebelum Masehi
1.	:	Lahir tahun
w.	:	Wafat tahun
QS .../...:4	:	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	:	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص : صفة

د : بدون

صلع	: صلی اللہ علیہ وسلم
ط	: طبعة
ن	: بدون ناشر
الخ	: إلى آخرها / إلى آخره
ج	: جزء

Selain itu, beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- Ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s). Dalam catatan kaki/akhir, kata ed. Tidak perlu diapit oleh tanda kurung, cukup membutuhkan tanda koma (,) antara nama editor (terakhir) dengan kata ed. Tanda koma (,) yang sama juga mengantai kata ed. Dengan judul buku (menjadi:ed.,). Dalam daftar pustaka, tanda koma ini dihilangkan. Singakatan ed. Dapat ditempatkan sebelum atau sesudah nama editor, tergantung konteks pengutipannya. Jika diletakkan sebelum nama editor, ia bisa juga ditulis Panjang menjadi, “Diedit oleh....”
- Et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak. Yang mana pun dipilih, penggunaannya harus konsisten.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis bisanya perlu disebutkan karena alasan tertentu, misalnya, karena karya tersebut telah dicetak

lebih dari sekali, terdapat perbedaan penting antara cetakan sebelumnya dalam hal isi, tata letak halaman, dan nama penerbit. Bisa juga untuk menunjukkan bahwa cetakan yang sedang digunakan merupakan edisi paling mutakhir dari karya yang bersangkutan.

- Terj. : terjemahan (oleh). Singakatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan masa penerjemahannya.
- Vol. : volume. Biasanya digunakan untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam Bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan adalah salah satu sektor ekonomi yang sangat penting dalam pembangunan suatu negara. Perbankan memiliki peran strategis dalam mendukung aktivitas ekonomi, pertumbuhan bisnis, serta pemberian layanan keuangan kepada masyarakat. Di Indonesia, salah satu lembaga perbankan terkemuka adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang dikenal luas sebagai bank yang memiliki fokus pada pelayanan kepada masyarakat. BRI memiliki jaringan yang luas, termasuk unit-unit perbankan di berbagai wilayah, termasuk di Pekkabata Pinrang. Di sektor perbankan, tingkat kepuasan dan ketidakpuasan nasabah seringkali dipengaruhi oleh penilaian mereka terhadap apa yang diharapkan dari produk dan layanan perbankan. Harapan ini kemudian dibandingkan dengan kualitas layanan yang mereka terima. Jika harapan pelanggan tidak terpenuhi oleh kualitas layanan yang diberikan, nasabah dapat merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan melebihi kualitas layanan yang diterima, nasabah akan merasa puas.<sup>1</sup>

Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Kinerja perbankan yang tidak mampu memenuhi harapan nasabah dapat menyebabkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, penting bagi lembaga perbankan, seperti Bank BRI, untuk memberikan layanan berkualitas guna mempertahankan dan menarik nasabah, serta mencapai keunggulan kompetitif di dalam industri perbankan yang semakin ketat. Kualitas layanan adalah perbandingan antara apa yang diharapkan oleh nasabah dan kenyataan yang diterima oleh nasabah dalam

---

<sup>1</sup>AR Azhari dan R Wahyudi, "Analisis Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia: Studi Masa Pandemi Covid-19," *Jurnal Ekonomi Syariah*, 2020, h 34.

penggunaan produk dan layanan bank. Untuk itu, dalam rangka membangun hubungan jangka panjang dengan nasabahnya, bank harus selalu berkomunikasi dengan nasabahnya agar nasabah merasa aman dan percaya diri di bank karena nasabah dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang diinginkan dari bank, maka bank perlu melakukan tindakan dan strategi yang tepat agar dapat terus menjadi bank terpercaya oleh masyarakat.<sup>2</sup>

Pada industri perbankan yang semakin kompetitif, kepuasan nasabah menjadi kunci utama dalam mempertahankan pelanggan dan memenangkan persaingan. Kualitas layanan yang baik merupakan salah satu faktor utama yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Faktor-faktor seperti reliabilitas, empati, jaminan, responsivitas, dan bukti fisik yang disediakan oleh bank sangat penting dalam membangun kualitas layanan yang baik. Oleh karena itu, penting bagi bank, terutama BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah, untuk terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.<sup>3</sup>

Sejalan dengan pesatnya pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah memainkan peran penting dalam pengembangan sektor ini. Dalam konteks ini, sangat penting dalam memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan menerapkan kualitas layanan yang baik, BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah.

---

<sup>2</sup> Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Di Era Pandemik Covid-19 (Studi Bank Bni Cabang Makassar), *Yume : Journal of Management*, 4 (1), 2021, 2021-208.

<sup>3</sup> HW Apriyanti, "Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia: Analisis Peluang Dan Tantangan," *MAKSIMUM: Media Akuntansi Universitas*, 2018, h 20.

Selain itu, penting juga untuk mencatat bahwa memiliki peran yang kuat dalam membentuk perilaku jujur dan bermoral dalam bisnis. Penerapan prinsip-prinsip ini secara konsisten akan membantu dalam menciptakan budaya organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Hal ini akan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perbankan, sehingga memastikan kepuasan nasabah yang lebih baik dan memperkuat posisi BRI di industri perbankan yang kompetitif. Dengan demikian, hubungan antara kepuasan nasabah, aspek kualitas layanan, dan menjadi krusial dalam mencapai keunggulan kompetitif dan memenangkan kepercayaan nasabah.

BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah harus memastikan bahwa operasionalnya sesuai faktor kunci dalam menjaga integritas bank dan kepercayaan pelanggan. Dengan prinsip-prinsip tauhid yang kuat, diharapkan perilaku karyawan dalam memberikan layanan akan terkendali dengan baik. Prinsip Syariah dalam Islam juga menekankan pentingnya integritas, kejujuran, dan keadilan dalam semua transaksi ekonomi.<sup>4</sup>

Kualitas layanan dalam bank memiliki peranan penting dalam menentukan pertumbuhan jumlah nasabah. Salah satu aspek yang sangat memengaruhi hal ini adalah evaluasi kepuasan pelanggan yang mencakup pelayanan yang cepat, transparansi informasi, keramahan staf, serta kemudahan dalam mengakses layanan perbankan. Pada BRI unit Pekkabata kualitas dalam melayani nasabah yang dimana karyawan pada saat melayani nasabah tidak mematuhi aturan terkadang karyawan BRI unit Pekkabata Pinrang memakai sendal saat melayani nasabah hal tersebut kurang sopan dalam melayani nasabah. Banyaknya nasabah yang mengantre pelayanan *customer service* dan Teller mengakibatkan nasabah merasa tidak nyaman.

---

<sup>4</sup>HW Apriyanti, "Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia: Analisis Peluang Dan Tantangan," *MAKSIMUM: Media Akuntansi Universitas*, 2018, h 23.

Nasabah pasti merasa senang jika diberi pelayanan tanpa harus menunggu antrean yang panjang. Antrian dapat terjadi jika bagian dari kapasitas infrastruktur tidak dipenuhi oleh kedatangan pelanggan, jadi perlu waktu untuk menunggu pelayanan. Nasabah yang datang tidak dapat diperkirakan jumlahnya, dan kebutuhan mereka juga bervariasi. Di BRI tersebut jumlah kartu kredit yang masih terbatas sehingga banyak nasabah yang hanya dijanjikan untuk mengambil kartu kredit minggu depan akan tetapi masih banyak juga nasabah yang belum mendapatkan kartu kredit, di BRI unit tersebut kurangnya fasilitas seperti (tempat ruang tunggu yang terbatas, tempat parkiran yang sempit) terkadang masih ada nasabah yang berdiri untuk menunggu antrian ke teller, *customer service*.

Meskipun industri perbankan di Indonesia terus berkembang pesat, penelitian mengenai kualitas layanan yang difokuskan pada unit-unit perbankan tertentu masih terbatas. Sebagian besar kajian lebih menyoroti aspek-aspek makro ekonomi atau regulasi di tingkat nasional. Oleh karena itu, penelitian mengenai peningkatan kualitas layanan di unit perbankan individual, seperti BRI Unit Pekkabata Pinrang, sangat penting untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana indikator-indikator kualitas layanan dapat dioptimalkan. Dengan meneliti aspek-aspek tersebut secara lebih spesifik, bank dapat merumuskan strategi yang lebih tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperluas basis nasabah di masa mendatang.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi pemahaman tentang kualitas layanan perbankan syariah di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah. Melalui analisis manajemen syariah, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan

serta mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan oleh unit-unit perbankan lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi perbaikan layanan di masa depan dan dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan strategi yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Maka dengan dorongan yang kuat untuk memahami peran manajemen syariah dalam memengaruhi kualitas layanan perbankan di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan yang signifikan bagi literatur perbankan. Dengan memahami tantangan dan peluang yang dihadapi oleh BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam mengelola layanan bank, diharapkan bahwa hasil penelitian ini akan memberikan arah yang jelas bagi peningkatan layanan bank di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang tinggi dalam mendukung pertumbuhan dan pengembangan industri bank secara keseluruhan.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana kualitas layanan di BRI Unit Pekkabata Pinrang?
2. Bagaimana kepuasan nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang?
3. Bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah?

### C. Tujuan Penelitian

Dengan melihat pokok permasalahan diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan di BRI Unit Pekkabata Pinrang.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang.
3. Untuk mengetahui strategi kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

### D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan pada penelitian ini dapat ditinjau dari dua aspek, yaitu secara teoritis dan praktis.

#### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis yang signifikan, terkait dengan aspek kualitas layanan diimplementasikan di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah. Berikut adalah penjelasan tentang manfaat penelitian ini:

##### a. Kontribusi terhadap Pemahaman Kualitas Layanan

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman layanan perbankan. Dengan menganalisis aspek manajemen syariah yang diimplementasikan di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana prinsip-prinsip syariah memengaruhi operasi dan kualitas layanan di unit perbankan tersebut.

### b. Relevansi dalam Konteks Bank

Dalam konteks industri perbankan di Indonesia, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang pentingnya penerapan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan. BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah, penelitian ini akan memberikan wawasan tentang bagaimana kualitas dan layanan bank dapat diintegrasikan ke dalam proses operasional bank secara efektif, yang kemudian dapat menjadi pedoman bagi bank-bank lain dalam meningkatkan layanan mereka.

### c. Mendorong Pengembangan Penelitian Lanjutan dalam Kualitas Layanan

Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini diharapkan dapat mendorong pengembangan penelitian lanjutan pada bidang perbankan. Dengan memberikan gambaran yang komprehensif tentang praktik yang efektif di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah, penelitian ini dapat mendorong penelitian selanjutnya untuk memperdalam pemahaman tentang strategi terbaik yang dapat diterapkan dalam konteks perbankan. Hal ini akan membuka peluang bagi pengembangan model manajemen yang lebih efektif dan inovatif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam sektor perbankan.

## 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini juga memiliki manfaat praktis yang signifikan dalam analisis yang diimplementasikan di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan kepuasan nasabah, yang dapat memberikan manfaat langsung antara lain:

### a. Peningkatan Kualitas Layanan Perbankan

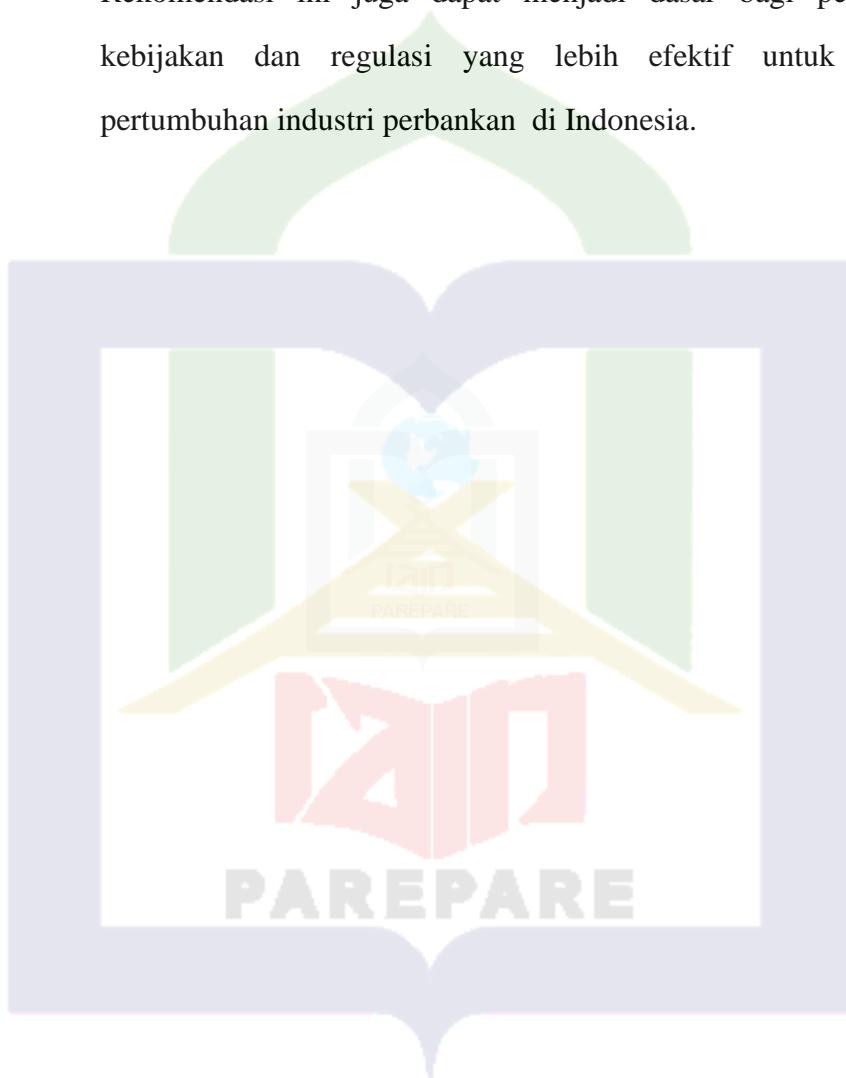
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan kepuasan nasabah dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah yang mereka tawarkan. Dengan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan secara langsung oleh bank untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi mereka di industri perbankan.

### b. Optimalisasi Layanan di Industri Perbankan

Temuan penelitian ini akan memberikan panduan yang bermanfaat bagi BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan memahami dampak dari implementasi, bank dapat menyesuaikan strategi mereka untuk memastikan bahwa operasi sehari-hari mereka sesuai dengan stpeneltir manajemen syariah yang diakui secara luas. Hal ini dapat membantu bank dalam membangun reputasi yang kuat dalam menyediakan layanan perbankan.

c. Rekomendasi bagi Industri Perbankan di Indonesia

Hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi berharga bagi industri perbankan syariah secara keseluruhan di Indonesia. Rekomendasi ini juga dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan regulasi yang lebih efektif untuk mendorong pertumbuhan industri perbankan di Indonesia.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Dalam tahap ini, akan dilakukan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terkait yang relevan dengan penelitian mengenai kualitas layanan dalam sektor perbankan, khususnya pada bank. Tinjauan ini akan membantu untuk memahami peneltisan teoritis dan praktis yang telah ada sebelumnya dalam domain yang serupa atau terkait dengan fokus penelitian ini. Beberapa penelitian yang relevan dan dapat terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Vivin Verawati Fajria Dengan Judul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pemerintah Desa Sidigede Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara Tahun 2020)". Hasil penelitian yang dilakukan oleh Vivin Verawati Fajria dengan judul "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pemerintah Desa Sidigede Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara Tahun 2020)" menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 berdampak signifikan pada berbagai sektor, termasuk pelayanan administrasi di Desa Sidigede. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan selama pandemi, pemerintah desa menerapkan sejumlah strategi, seperti peningkatan kompetensi aparatur desa, penyediaan fasilitas penunjang, peningkatan kedisiplinan pegawai, serta penerbitan Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus. Implementasi strategi ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kompetensi dan profesionalitas pegawai, kerjasama antar pegawai, serta tantangan dari masyarakat yang kurang kooperatif. Penelitian

ini menegaskan pentingnya adaptasi cepat dan tepat untuk menjaga kualitas pelayanan publik, terutama dalam menghadapi situasi krisis seperti pandemi.<sup>5</sup>

Dalam penelitian Vivin Verawati Fajria tentang peningkatan kualitas pelayanan selama pandemi Covid-19, terdapat beberapa persamaan dengan penelitian saya. Pertama, kedua penelitian menyoroti pentingnya peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna, baik itu dalam pelayanan administrasi desa maupun pelayanan nasabah di sektor perbankan. Kedua, dalam kedua penelitian, strategi peningkatan pelayanan melibatkan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, baik aparatur desa maupun pegawai bank. Ketiga, adanya fokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjaga mutu pelayanan juga menjadi kesamaan di antara kedua penelitian, di mana SOP digunakan untuk memastikan keefektifan dan efisiensi layanan.

Namun, terdapat pula beberapa perbedaan. Pertama, penelitian Vivin Verawati lebih menitikberatkan pada sektor publik, yaitu pelayanan desa selama pandemi, sedangkan penelitian saya berfokus pada sektor perbankan, khususnya dalam meningkatkan jumlah nasabah melalui kualitas layanan bank. Kedua, tantangan yang dihadapi dalam penelitian Vivin lebih terkait dengan kondisi pandemi dan ketidakkooperatifan masyarakat, sementara penelitian saya lebih menyoroti tantangan dalam manajemen syariah dan kompetisi industri perbankan. Ketiga, strategi yang diterapkan dalam penelitian Vivin melibatkan adaptasi krisis, sedangkan penelitian saya lebih

---

<sup>5</sup>Vivin Verawati Fajria, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pemerintah Desa Sidigede Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara Tahun 2020)," *Repository Universitas Islam Negeri Walisongo*, 2022.

menekankan pada pengelolaan kualitas layanan yang berkelanjutan sesuai prinsip manajemen syariah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Karolus Putra Setiadi Judul "Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT Etos Suryanusa". Hasil penelitian Karlous Putra Setiadi menunjukkan bahwa hampir semua informan dari PT Etos Suryanusa, menunjukkan banyak yang memilih baik, hal ini dilihat dari peralatan, perlengkapan yang di gunakan kelengkapan atribut safety dan menjadi perhatian penting agar petugas dapat memperbaiki kembali engan kelengkapan atribut safety. Banyaknya informan lebih poin. Kemampuan dari petugas untuk memahami kebutuhan konsumen, memberikan perlakuan dengan baik dan penuh perhatian, komunikasi yang lancer dalam memberikan bantuan penanganan masalah konsumen. Meski demikian, terdapat dua informan yang merasa kurang dalam hal mengerti aka kebutuhan pelanggan dapat dijadikan evaluasi kembali. Faktor *reliability* (kehandalan) pilihan penting pertama informan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Yang kedua *responsiveness* (daya tangkap) yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Ketiga *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) tidak dipilih oleh informan sebagai faktor penting yang meningkatkan kepuasan konsumen dengan kata lain menunjukkan bahwa faktor jaminan dan empati tidak ada pengaruh dalam kepuasan konsumen. Namun, pada PT Etos Suryanusa kurangnya keramahan bagian administrasi dalam melayani pelanggan, petugas yang susah di hubungi oleh pelanggan.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>Karolus Putra Setiadi, "Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada PT Etos Suryanusa" *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya*, 2021.

Penelitian yang dilakukan oleh Karolus Putra Setiadi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada Pt Etos Suryanusa memiliki beberapa persamaan dengan penelitian saya.Pertama, kedua penelitian sama-sama fokus pada kualitas pelayanan baik pada pelayanan Pt Etos Suryanusa maupun pada pelayanan Bank.Kedua, penelitian fokus pada strategi meningkatkan pelayanan untuk memuaskan konsumen atau nasabah.Ketiga, baik penelitian Karolus Putra Setiadi maupun penelitian saya menekankan untuk menjaga keamanan kualitas layanan agar tetap keefektifan dan keefesien layanan.

Namun, terdapat beberapa perbedaan antara kedua penelitian ini. Pertama, penelitian Karolus dimana faktor kehandalan dan faktor daya adalah faktor yang penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen, sedangkan penelitian saya lebih fokus pada aspek manajemen syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kedua, penelitian Karolus faktor kehandalan memiliki pengaruh paling dominan dalam kepuasan konsumen, sedangkan penelitian saya lebih berfokus tingkat kepuasan terhadap pertumbuhan nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang. Ketiga, penelitian Karolus faktor jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh apapun terkait dengan kepuasan konsumen, malah dianggap sebagai penghambat kualitas layanan, sedangkan penelitian saya lebih menitikberatkan pada identifikasi kebutuhan pelanggan dan strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Puger Harjono dengan Judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Taman Pintar Kota Yogyakarta”. Hasil

penelitian Puger Harjono menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan di taman pintar Yogyakarta, menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan, taman pintar Yogyakarta harus memperhatikan lima dimensi didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang di rasakan oleh konsumen yaitu *Responsive, Reliability, Assurance, Empathy* dan *Tangibles*. Perlu adanya pelatihan rutin untuk mengupayakan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Taman pintar Yogyakarta hendaknya perlu lebih memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan. Pelatihan ini dilakukan taman pintar dalam usaha untuk menciptakan kepuasan konsumen. Sehingga upaya untuk membangun kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan dapat terwujud. Pemandu ditugaskan untuk menjaga wahana-wahana yang ada di taman pintar. Tujuannya untuk memberikan pelayanan prima dan juga memberi kemudahan bagi pelanggan dalam mengkonsumsi jasa. Baik atau buruknya kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen ebagan besar merupakan tanggung jawab pemandu. Dengan kata lain pemandu merupakan ujung tombak dari taman pintar. Oleh sebab itu, kualitas sumber daya manusia di taman pintar harus diperhatikan. Salah satu caranya adalah dengan mengadakan pelatihan.<sup>7</sup>

Penelitian Puger Harjono mengenai strategi peningkatakan kualitas pelayanan di taman pintar kota Yogyakarta memiliki beberapa persamaan dengan penelitian saya. Pertama, kedua penelitian sama-sama berfokus pada perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Kedua,

---

<sup>7</sup>Harjuno, P. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Taman Pintar Yogyakarta". *Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, 2014.

kedua penelitian ini fokus untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dan nasabah, baik pada kinerja taman pintar maupun kinerja bank. Ketiga, kedua penelitian ini pentingnya untuk melakukan evaluasi terhadap strategi yang diterapkan untuk keberhasilan program.

Namun, terdapat beberapa perbedaan antara kedua penelitian ini. Pertama, penelitian Puger Harjono fokus untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dalam upaya menciptakan kepuasan pelanggan , sedangkan penelitian saya lebih berfokus pada analisis kualitas layanan dalam konteks perbankan syariah. Kedua, penelitian Puger Harjono taman pintar Yogyakarta harus memperhatikan lima dimensi didasarkan pada perbedaan antara nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh konsumen, sedangkan penelitian saya fokus pada peningkatan kualitas pelayanan melalui penerapan manajemen syariah. Ketiga, penelitian Puger Harjono kesigapa karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, sementara penelitian saya lebih menitikberatkan pada identifikasi kebutuhan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

## B. Tinjauan Teori

### 1. Teori Kualitas Layanan

Kualitas adalah keseluruhan karakteristik dan sifat dari suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau implisit definisi kualitas yang berfokus pada pelanggan, di mana kualitas barang dan jasa ditentukan oleh pelanggan itu sendiri. Oleh

karena itu, kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila perusahaan mampu menyediakan kualitas yang baik.<sup>8</sup>

Layanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud atau tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik. Meskipun demikian, semakin banyak produsen, distributor, dan pengecer menyediakan jasa bernilai tambah, atau layanan pelanggan yang sangat baik.

Keuangan bank yang bergerak dibidang perbankan dimana bank itu sendiri lembaga keuangan yang bertugas mengimpun dana dari masyarakat atau pihak 3 dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman atau dapat dipersamakan dengan memberikan pelayanan jasa.<sup>9</sup>

Salah satu cara untuk menempatkan perusahaan lebih unggul dari pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Kuncinya adalah memenuhi harapan konsumen. Kualitas memiliki keterkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas yang baik mendorong pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dan berkelanjutan dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, hubungan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan kemampuan untuk mengendalikan tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan.

---

<sup>8</sup>W Wahab, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Di Kota Pekanbaru,” *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Syariah*, 2017.

<sup>9</sup>I Nyoman Budiono, M. M. “Kewirausahaan,” (*Kota Parepare*) 2021.

Definisi kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta kemampuan untuk menyampaikan layanan secara tepat sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini mencerminkan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk mencapai kepuasan pelanggan secara optimal. Konsep kualitas jasa atau layanan dapat dijelaskan melalui beberapa dimensi berikut:

- a. *Reliability* (Keandalan): Mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan secara akurat dan konsisten sejak awal, tanpa melakukan kesalahan, serta menyampaikan jasa sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
- b. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan, merespons permintaan mereka, serta memberikan informasi terkait waktu penyediaan jasa dan memastikan layanan diberikan dengan cepat dan tepat.
- c. *Assurance* (Jaminan): Menunjukkan bahwa perilaku karyawan dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, serta menciptakan rasa aman bagi mereka. Jaminan ini juga meliputi sikap sopan, serta penguasaan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menangani pertanyaan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
- d. *Empathy* (Perhatian): Menandakan bahwa perusahaan memahami kebutuhan dan masalah pelanggan, serta bertindak demi kepentingan

mereka dengan memberikan perhatian personal dan jam operasional yang fleksibel.

- e. *Tangibles* (Bukti Fisik): Berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, peralatan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan keandalan layanan yang ditawarkan.<sup>10</sup>

Kualitas layanan terdiri dari dua dimensi utama, yaitu:

- a. Dimensi Kualitas Teknis (*Technical Quality*): Merujuk pada hasil yang diperoleh konsumen dari layanan yang diberikan oleh perusahaan. Dimensi ini lebih berfokus pada *output* atau apa yang diterima oleh konsumen setelah menerima jasa.
- b. Dimensi Kualitas Fungsional (*Functional Quality*): Berkaitan dengan cara atau proses bagaimana layanan diberikan kepada konsumen. Dimensi ini menilai interaksi dan prosedur yang dilakukan dalam menyampaikan layanan kepada konsumen.<sup>11</sup>

Tiga dimensi kualitas layanan lainnya, yaitu:

- a. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*): Merupakan evaluasi terhadap kontak atau interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dengan konsumen selama proses penyampaian jasa. Interaksi ini sangat berpengaruh pada penilaian konsumen terhadap kualitas layanan.
- b. Kualitas Hasil (*Outcome Quality*): Menilai hasil akhir dari aktivitas layanan yang diterima oleh konsumen. Aspek ini termasuk ketepatan

---

<sup>10</sup>R Subagiyo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) Di PT. BPRS Mitra Mandiri Sukses Di Gresik,” *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 2016.

<sup>11</sup>T Rizda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Pada Mahasiswa FEB UISU),” *Repository.Uisu.Ac.Id*, 2023, h 12.

waktu, efektivitas layanan, serta hasil yang sesuai dengan harapan konsumen.

- c. Kualitas Lingkungan (*Environment Quality*): Mengacu pada fitur berwujud dari lingkungan fisik tempat layanan diberikan, seperti fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan. Dimensi ini berperan penting dalam membentuk persepsi konsumen terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.<sup>12</sup>

Kualitas layanan dapat diukur melalui berbagai dimensi yang mencakup hasil yang diterima konsumen, cara penyampaian layanan, serta interaksi antara penyedia layanan dan konsumen. Dimensi kualitas teknis dan fungsional, memberikan kerangka dasar untuk menilai kualitas layanan dari segi hasil dan proses. Sementara itu, pentingnya kualitas interaksi, hasil, dan lingkungan dalam membentuk persepsi konsumen terhadap layanan yang diberikan. Dengan memahami berbagai dimensi ini, perusahaan dapat lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan dan, pada akhirnya, kepuasan pelanggan. Kualitas layanan adalah suatu konsep yang sangat luas yang mencakup banyak dimensi, antara lain:

- a. Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, keramahan dalam melayani konsumen tertentu merupakan kunci utama agar konsumen merasa nyaman dan menciptakan minat untuk menjadi konsumen yang loyal.

---

<sup>12</sup>T Rizda, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Pada Mahasiswa FEB UISU),” *Repository.Uisu.Ac.Id*, 2023, h 13.

- b. Kemudahan akses untuk mendapatkan layanan, semakin mudah akses yang di dapat konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang baik, tentu akan semakin mudah juga mendapatkan konsumen yang loyal.
- c. Pengetahuan karyawan, pengetahuan karyawan tentang produk yang dipasarkan tentu menjadi kunci utama mendorong minat konsumen.
- d. Kecepatan pelayanan kepada pelanggan, kecepatan memang salah satu kunci dalam menarik minat beli pelanggan, semakin gesit pelayanan semakin menghemat waktu si konsumen dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan akan semakin meningkat.<sup>13</sup>

Delapan dimensi kualitas pelayanan, yang mencakup:

- a. Kinerja: Merupakan karakteristik dasar yang dimiliki oleh karyawan dan dapat diukur.
- b. Fitur: Suatu tambahan ekstra yang melengkapi pemberian produk, menambah nilai dalam pelayanan.
- c. Keandalan: Mengacu pada kemungkinan produk atau layanan menjalankan fungsi yang dimaksudkan dalam periode waktu tertentu dan dalam kondisi lingkungan yang sesuai.
- d. Kesesuaian: Menunjukkan adanya kesesuaian antara produk dan spesifikasi yang ditetapkan.
- e. Daya tahan: Mengacu pada jumlah penggunaan yang diperoleh konsumen dari suatu produk sebelum mengalami kerusakan.

---

<sup>13</sup>FP Syary, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Toko Nelvi Songket Pandai Sikek Dan Silungkang Terhadap Loyalitas Konsumen,” *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2021.

- f. Kemampuan melayani: Berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan perbaikan dan pelayanan, serta sikap sopan karyawan dalam melayani pelanggan.
- g. Estetika: Mencakup sifat-sifat subjektif yang dirasakan konsumen, seperti bentuk, suara, rasa, dan bau dari produk atau layanan.
- h. Kualitas yang dirasakan: Persepsi konsumen yang terbentuk melalui iklan, promosi, pengalaman pribadi, dan informasi dari sumber lain.<sup>14</sup>

Sepuluh kriteria dalam mengevaluasi kualitas layanan, antara lain:

- a. Kredibilitas: Kepercayaan dan kejujuran yang diberikan oleh penyedia layanan.
- b. Keamanan: Kebebasan dari rasa takut atau bahaya yang dirasakan oleh konsumen.
- c. Akses: Kemudahan dalam menghubungi penyedia layanan.
- d. Komunikasi: Mendengarkan dan membantu konsumen mendapatkan informasi dalam bahasa yang dimengerti.
- e. Mengerti konsumen: Upaya untuk memahami dan mengenal kebutuhan konsumen.
- f. Berwujud: Penampilan fisik fasilitas dan peralatan yang digunakan.
- g. Keandalan: Kemampuan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan dengan akurat.
- h. Ketanggapan: Kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan layanan yang cepat.

---

<sup>14</sup>M Hidayastri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Wulan Sari Beka," *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 2013.

- i. Kompetensi: Keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan.
- j. Kesopanan: Sikap sopan dan rasa hormat dari penyedia layanan kepada konsumen.<sup>15</sup>

Berdasarkan berbagai definisi ini, dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan mencakup ketanggapan, kepastian dan jaminan, kesopanan, serta sikap empati dalam memberikan pelayanan.

## 2. Peningkatan Jumlah Nasabah

### a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah individu atau entitas yang menggunakan jasa layanan dari lembaga keuangan seperti bank, koperasi, atau perusahaan asuransi. Nasabah bisa berupa perorangan maupun perusahaan yang memiliki hubungan dengan lembaga tersebut, baik dalam bentuk simpanan, pinjaman, investasi, atau layanan lainnya.<sup>16</sup> Nasabah memainkan peran penting dalam operasional lembaga keuangan karena mereka menjadi sumber dana dan pengguna layanan.

### b. Jenis - Jenis Nasabah

Nasabah dapat digolongkan menjadi 2 (dua) yaitu:

#### 1) Nasabah penyimpan

Nasabah penyimpan adalah orang atau badan usaha yang menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan yang sesuai dengan perjanjiannya dengan bank. Bentuk simpanan yang dipilih

---

<sup>15</sup>S Mayora, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Pada Cafe Gerobak Di Payakumbuh," *Repository.Uir.Ac.Id*, 2022.

<sup>16</sup>Solaiman, "Perlindungan Hukum Pembeli Polis Asuransi Online," *Jurnal Hukum Bisnis*, 2018.

dapat bermacam-macam, tergantung produk yang disediakan oleh bank. Akan tetapi, secara umum, simpanan tersebut terbagi menjadi simpanan biasa dan simpanan berjangka.

## 2) Nasabah Debitur

Adapun pelanggan atau klien bank yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan disebut nasabah debitur. Seperti simpanan atau tabungan, fasilitas kredit juga tentu dilakukan berdasarkan perjanjian antara kedua belah pihak. Secara umum, perjanjian tersebut berupa kesediaan dari pihak kreditor atau pemberi pinjaman untuk memberikan dana. Lalu, pihak debitur berkomitmen untuk mengembalikan dana atau menyelesaikan pembayaran pada waktu yang telah disepakati. Layaknya simpanan, setiap bank memiliki produk pinjaman yang berbeda-beda.<sup>17</sup>

Nasabah dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis sebagai berikut:

- 1) Nasabah Internal, orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerja perusahaan. Contoh: bagian pembayaran gaji, bagian pembayaran gaji harus memandang karyawan yang akan dibayar gajinya sebagai pelanggan yang harus dipuaskan seperti menerima pembayaran gaji tepat waktu dan tepat jumlah, tanpa kesalahan administrasi dan lain-lain.

---

<sup>17</sup>PA Prayustika dan I Widiantara Budisunata, “Prosedur Penanganan Laporan Nasabah Walk-in Pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar,” *Repository.Pnb.Ac.Id*, 2022.

2) Nasabah antara, mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai produk. Contoh: suatu perusahaan Alat Tulis Kantor (ATK) menerima pesanan kertas dari suatu bank. Dalam hal ini, perusahaan ATK bertindak sebagai pemasok yang bertindak sebagai nasabah antara, dan nasabah bank adalah pelanggan akhir atau pelanggan nyata. Phak-pihak yang terlibat atau melakukan transaksi produk harus dipuaskan.

3) Nasabah eksternal, pembeli atau pemakai produk akhir, sering disebut sebagai pelanggan nyata. Nasabah eksternal merupakan orang yang menggunakan produk yang dihasilkan suatu bank. Contoh: nasabah tabungan giro, deposito, dan nasabah kredit.

Nasabah dalam lembaga perbankan sangat penting. Nasabah ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu, bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. Jumlah nasabah pada suatu bank bisa berubah-ubah terkadang bisa semakin meningkat dan bisa menurun. Hal ini tergantung pada cara atau strategi bank itu sendiri dalam mencari atau mempertahankan jumlah nasabahnya.

### c. Karakter Nasabah

Terdapat beberapa karakter atau tipe nasabah yaitu sebagai berikut:

- 1) Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga nasabah akan tetap

loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali. Loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh Produk. Barang atau jasa yang ditawarkan oleh pemasar untuk mendapatkan daya beli, perhatian yang dimanfaatkan oleh konsumen untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhannya disebut produk, bagi seorang marketing sangat penting untuk memahami pelanggannya terutama kebutuhan produk yang dibutuhkan oleh konsumennya, yang dilakukan melalui kegiatan mendefenisikan produknya agar sesuai dengan kebutuhan konsumen baik dari segi nilai, tampilan, kualitas, USP (*Unique Selling Proposition*) dan pesaingannya.<sup>18</sup>

- 2) Karakter nasabah defectors, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar dan biasa saja, dan biasanya nasabah merasa apa yang didapatkannya dari produk tersebut sama saja dengan yang diberikan oleh produk lain, sehingga ia beralih kepada produk lain yang mampu memberikan kepuasan lebih dari yang diharapkannya.
- 3) Karakter nasabah teoris, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarluaskan efek berantai yang negatif kepada orang lain.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, dan Akramunnas, Bauran Pemasaran Dan Sharia Compliance Terhadap Loyalitas Pelanggan, Laa Maisyir: *Jurnal Ekonomi Islam*, 7(1), Juni 2020, 57-73.

<sup>19</sup>Nurbaiti, T. "Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam), (*Doctoral dissertation, Iain Metro*), 2020, h 19-20.

### **3. Kepuasan Nasabah**

#### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.<sup>20</sup> Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinjera (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas. Apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi, konsumen akan puas.

Kepuasan nasabah sangat diperhatikan oleh perusahaan karena akan berdampak dengan kinerja penjualan.<sup>21</sup> Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Apabila kenyataan yang diterima sesuai dengan harapan nasabah, maka nasabah akan puas.

#### **b. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah**

Ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkatan kepuasan, antara lain sebagai berikut :

##### **1) Kualitas pelayanan**

Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai yang diharapkan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan untuk kembali membeli produk yang sama. Persepsi

---

<sup>20</sup>Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI”, *Jurnal Ekonomi Volume 7*, 2016, h 2.

<sup>21</sup>Aldilan Julian Satria, “Pengaruh Kualitas Layanan Internet Banking dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Pendidikan dan Tata Negara*, Vol. 4, 2016, h 3.

terhadap produk perusahaan cenderung membuat pelanggan yang puas.

#### 2) Kualitas Sumber Daya Manusia (*Resources*)

Kualitas sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan organisasi dan perusahaan. Kualitas SDM tidak hanya mencakup kemampuan teknis atau keterampilan, tetapi juga mencakup aspek non-fisik seperti sikap, motivasi, dan etika kerja. Kualitas sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah.

#### 3) Pengalaman Nasabah

Pelanggan akan merasa senang dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia jika menggunakan produk dengan merk tertentu yang cenderung mempunyai kepuasan yang lebih tinggi. Bukan karena kualitas produk kepuasan dapat diperoleh, tetapi dari nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas.

#### 4) Respon terhadap Keluhan

Respon yang efektif terhadap keluhan nasabah merupakan faktor kunci dalam menciptakan kepuasan nasabah di sektor perbankan dan layanan keuangan. Penanganan keluhan yang baik tidak hanya membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas dan citra positif bank. Penanganan keluhan yang baik tidak hanya menyelesaikan

masalah tetapi juga membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

### 5) Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan elemen dalam meningkatkan kepuasan nasabah di sektor perbankan. Dengan fokus pada edukasi, penggunaan media sosial, penanganan keluhan, komunikasi internal yang kuat, serta program reward, bank dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tetapi juga mendorong loyalitas jangka panjang terhadap bank tersebut.<sup>22</sup>

### c. Indikator Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan konsekuensi dari perbandingan yang dilakukan oleh nasabah yang membandingkan antara tingkatan dari manfaat yang dirasakan terhadap manfaat yang diharapkan oleh nasabah. Adapun indikator dari kepuasan nasabah yaitu :

- 1) Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya) yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.
- 2) Selalu membeli produk, yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

---

<sup>22</sup>Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, *An Nisbah*, 2016.

- 3) Akan merekomendasikan kepada orang lain yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.
- 4) Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.<sup>23</sup>

#### **4. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah**

Strategi berasal dari kata Yunani yang berarti kepemimpinan dalam ketentaraan. Apa yang dimaksud dengan strategi maka perlu diketahui pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal pelayanan pelanggan. Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. Hal itu penting karena jasa tidak berwujud fisik dan merupakan fungsi dari persepsi. Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan oleh faktor biaya, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah. Beberapa faktor harus difokuskan pada hal-hal berikut :

---

<sup>23</sup>Nadia Agustina dan Achmad Fauzi DH, “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2018, hal 95.

- a) Memahami persepsi nasabah terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing.
- b) Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
- c) Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tau apa yang mereka lakukan.
- d) Menunjukan komitmen perusahaan pada kualitas dan para nasabah.<sup>24</sup>

## C. Tinjauan Konseptual

### 1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan parameter penting dalam mengevaluasi pengalaman pelanggan dan hubungan antara perusahaan dengan konsumennya. Faktor-faktor seperti penelitian, responsifitas, empati, dan tangibles menjadi penentu utama dalam menilai kualitas suatu layanan. Penelitian merujuk pada kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara konsisten. Responsifitas menggambarkan sejauh mana perusahaan dapat merespon permintaan atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien. Empati, di sisi lain, menyoroti kemampuan perusahaan untuk memahami dan merespons kebutuhan serta preferensi individual pelanggan dengan penuh perhatian. Sedangkan tangibles

<sup>24</sup> AMA, M. H. P.(2005). Strategi Meningkatkan kualitas pelayanan public (Studi deskriptif tentang strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

menunjukkan aspek fisik atau materi dari layanan yang dapat dilihat, dirasakan, atau diukur.<sup>25</sup>

Dalam konteks bisnis modern, kualitas layanan tidak hanya mencakup interaksi langsung antara pelanggan dan perusahaan, tetapi juga meliputi pengalaman pelanggan secara keseluruhan sepanjang perjalanan pembelian atau penggunaan produk dan layanan. Penggunaan teknologi dan platform digital juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal kemudahan akses dan transparansi informasi.

Kualitas Layanan sebagai bentuk kebaikan terdapat pada Q.S. Al-Baqarah/2: Ayat 197 yang berbunyi:

وَمَا تَقْعُلُوا مِنْ خَيْرٍ يَعْلَمُهُ اللَّهُ ۚ وَتَرَوَدُوا فَإِنَّ خَيْرَ الرَّازِدِ الْقَوْمٌ ۖ وَاتَّقُونَ يَأْوِلِي الْأَلْبَابِ ۖ ۱۹۷

Terjemahnya:

“Segala kebaikan yang kamu kerjakan (pasti) Allah mengetahuinya. Berbekallah karena sesungguhnya sebaik-baik bekal adalah takwa. Bertakwalah kepada-Ku wahai orang-orang yang mempunyai akal sehat”.<sup>26</sup>

Ayat ini menekankan pentingnya kebaikan dalam segala aspek kehidupan. Dalam konteks layanan perbankan, kualitas layanan yang baik diinterpretasikan sebagai bentuk kebaikan dan takwa. Manajemen syariah, dalam hal ini, dapat menekankan bahwa setiap tindakan pelayanan kepada nasabah seharusnya didasarkan pada prinsip-prinsip kebaikan dan takwa,

---

<sup>25</sup>MV Permana, “Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan,” *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 2013, h 20.

<sup>26</sup>Kementerian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihian Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), h 81.

memastikan bahwa setiap transaksi dan layanan memberikan manfaat maksimal kepada nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, perusahaan perlu fokus pada pengembangan keterampilan karyawan, penggunaan teknologi yang inovatif, serta pemahaman yang mendalam tentang preferensi dan kebutuhan pelanggan. Pelatihan yang berkelanjutan dan pengembangan tim yang berfokus pada memberikan layanan yang berkualitas merupakan investasi penting bagi perusahaan.

Kualitas layanan juga dapat menjadi penting dalam mengukur keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya. Dengan memperhatikan kualitas layanan yang tinggi, perusahaan dapat meningkatkan penjualan, meningkatkan retensi pelanggan, dan memperluas pasar mereka. Kualitas layanan yang superior juga dapat membantu menciptakan ceruk pasar yang loyal, di mana pelanggan cenderung tetap setia terhadap merek atau produk tertentu.<sup>27</sup>

Maka dengan memprioritaskan kualitas layanan yang unggul bukan hanya keharusan, tetapi juga menjadi kunci kesuksesan jangka panjang bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan beragam di pasar global saat ini. Keadilan dalam Pelayanan menjadi hal penting sesuai dengan Q.S Al-Ma'idah/5: Ayat 8 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُوْنُوا قَوَامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءِ بِالْقِسْطِ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ عَلَى أَلَا  
تَعْدِلُونَ إِنَّمَا أَعْدِلُونَ هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ وَأَنَّهُمْ أَنَّ اللَّهَ خَيْرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ۖ ۸

Terjemahnya:

---

<sup>27</sup>S Pawirosumarto, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem e-Learning," *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2016, h 21.

“Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu penegak (kebenaran) karena Allah (dan) saksi-saksi (yang bertindak) dengan adil. Janganlah kebencianmu terhadap suatu kaum mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. Berlakulah adil karena (adil) itu lebih dekat pada takwa. Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.”<sup>28</sup>

Ayat ini menyoroti pentingnya keadilan dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam manajemen layanan perbankan. Dalam aspek keadilan ini dapat diartikan sebagai perlunya memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah tanpa mempertinggikan status sosial atau ekonomi mereka. Hal ini menciptakan keadilan dalam distribusi manfaat layanan perbankan.

Maka dengan membangun fondasi yang kokoh dalam hal kualitas layanan, perusahaan dapat memposisikan diri mereka sebagai pemimpin industri yang dipenelitian dan dihormati, serta menarik minat pelanggan potensial yang lebih luas. Dengan menerapkan strategi yang kokoh dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan, perusahaan dapat memperkuat loyalitas pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperluas basis pelanggan mereka. Kualitas layanan yang unggul juga dapat menjadi sumber daya kompetitif yang kuat, membantu perusahaan membedakan diri dari pesaing dan mempertahankan posisi mereka di pasar yang kompetitif dan terus berkembang.

Terdapat delapan dimensi kualitas yang relevan dalam konteks penelitian Penelti tentang Kualitas Layanan Bank BRI Unit Pekkabata

---

<sup>28</sup>Kementerian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI, 2019), h 72.

Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah. Dimensi-dimensi tersebut dapat disesuaikan dengan aspek pelayanan bank dan mencakup:

- a. Kinerja: Ini menunjukkan seberapa baik layanan perbankan syariah memenuhi kebutuhan utama nasabahnya, seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan kualitas layanan.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan: Dalam konteks perbankan syariah, hal ini mencakup fitur-fitur tambahan yang ditawarkan oleh bank, seperti produk keuangan, layanan tambahan, dan kenyamanan penggunaan.
- c. Kepenelitian: Ini mencerminkan seberapa penelitiannya layanan perbankan syariah dalam memastikan transaksi yang aman, konsisten, dan sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi: Dimensi ini menyoroti sejauh mana layanan bank mematuhi aturan dan standar yang telah ditetapkan oleh lembaga.
- e. Daya tahan: Ini menunjukkan seberapa lama layanan perbankan syariah dapat tetap beroperasi secara efektif dan tanpa mengalami penurunan kualitas atau kerusakan.
- f. *Serviceability*: Ini mencakup kemampuan bank dalam memberikan layanan reparasi dan perawatan yang memuaskan, serta menangani keluhan nasabah dengan cepat dan efektif.
- g. Estetika: Dalam konteks ini, estetika mencerminkan tampilan dan presentasi layanan perbankan yang menarik.

- h. Kualitas yang dipersepsikan: Ini mencakup persepsi nasabah tentang citra dan reputasi layanan perbankan syariah, yang dapat dipengaruhi oleh faktor seperti harga, nama merek, dan tanggung jawab sosial perusahaan.<sup>29</sup>

Keseluruhan dimensi-dimensi kualitas ini dapat memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengevaluasi kualitas layanan Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah. Dengan memperhatikan setiap dimensi ini, penelitian akan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyediaan layanan perbankan syariah dan memberikan penelitian yang jelas tentang bagaimana layanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Ada lima dimensi kualitas pelayanan/jasa yang signifikan, termasuk:

- a. *Reliability* (Rehabiliti): Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan dapat dipenelitian, khususnya memberikan pelayanan tepat waktu sesuai jadwal yang telah disepakati tanpa kesalahan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap): Kemauan dan kemampuan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang diperlukan oleh konsumen. Keterlambatan yang tidak beralasan dapat menimbulkan kesan negatif, namun jika ditangani dengan cepat, dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan.

---

<sup>29</sup>B Semmaila dan I Imaduddin MA Novia, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Universitas Muslim Indonesia*, 2020, h 31.

- c. *Assurance* (jaminan): Meliputi pengetahuan, keterampilan, keramahan, kesopanan, dan kepeneltilan personel dalam menghilangkan keraguan konsumen serta memberikan rasa aman dari risiko.
- d. *Empathy* (empati): Melibatkan sikap perusahaan dan personel dalam memahami kebutuhan dan masalah konsumen, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi, dan kemudahan dalam interaksi.
- e. *Tangibles* (produk fisik): Menyertakan fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi yang dapat memperkuat hubungan dengan konsumen dan pengguna jasa lainnya.<sup>30</sup>

Dengan memahami dimensi-dimensi kualitas ini, penelitian di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah dalam konteks Manajemen Syariah dapat mengevaluasi kualitas layanan dengan mempertimbangkan aspek-aspek yang berkontribusi pada kepuasan dan kepercayaan nasabah.

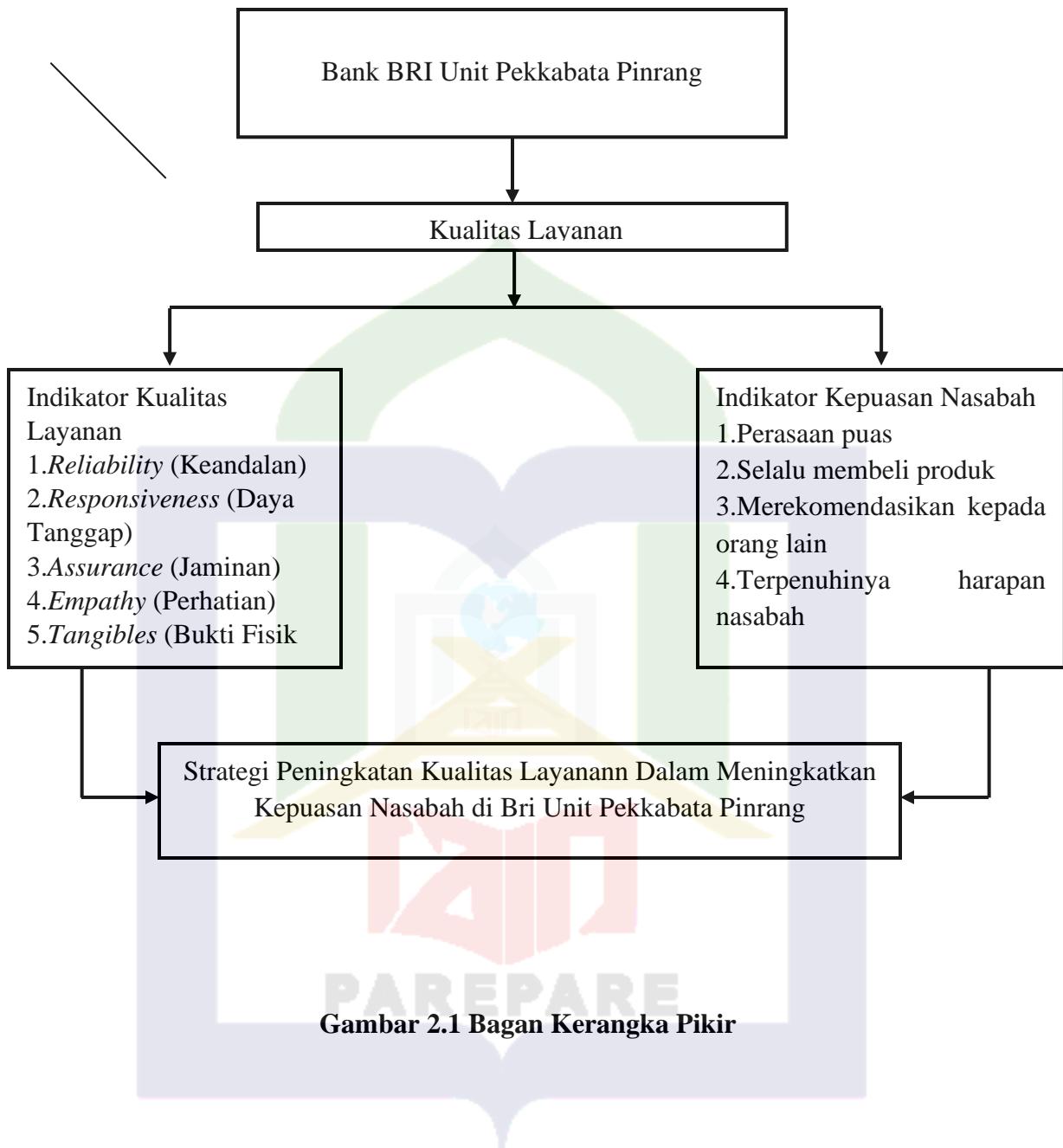
#### **D. Kerangka Pikir**

Kerangka teoritis (pemikiran) merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang menjadi acuan penelitian yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan, disusun dalam bentuk matrik, bagan atau gambar.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup>M Andriyani dan R Ardianto, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank,” *Jurnal Ekonomi*, 2020, h 21.

<sup>31</sup>Muhammad Kamal Zubair,.Dkk. *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi* (Parepare, 2020), h. 23.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang penerapan strategi dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Metode deskriptif kualitatif akan melibatkan pengumpulan data berupa deskripsi dan penjelasan mendalam yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti observasi langsung terhadap proses layanan, wawancara dengan staf bank, dan analisis dokumen terkait penerapan prinsip. Melalui pendekatan ini, penelitian akan mencoba menguraikan dan menjelaskan berbagai aspek terkait dengan layanan perbankan di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Tujuan dari penelitian ini adalah memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana kualitas layanan secara keseluruhan di bank tersebut. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan penelitian yang jelas mengenai efektivitas untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah.

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang" akan berfokus pada lokasi Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan

jumlah nasabah. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah subjek penelitian yang relevan di sektor perbankan. Dengan memilih Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah sebagai lokasi penelitian, peneliti dapat lebih mendalam memahami bagaimana layanan perbankan di unit ini. Lokasi penelitian ini akan memberikan wawasan yang spesifik tentang kualitas layanan.

Penelitian ini, Penelti akan menganalisis praktik yang diterapkan di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hal ini akan membantu Penelti memahami secara mendalam bagaimana layanan perbankan sehari-hari di lokasi tersebut. Terlebih lagi, penelitian ini juga akan memfokuskan pada pemahaman persepsi dan kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas layanan yang diterapkan di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah. Melalui penelitian di lokasi ini, Penelti akan dapat mengeksplorasi dan menganalisis sejauh mana pelanggan merasa puas dengan layanan yang diterima.

Dengan memahami situasi dan konteks spesifik di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang implementasi dalam layanan perbankan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan di lokasi tersebut.

## 2. Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Bank Bri Unit Pekkabata dimana lokasinya terletak di Jl. Poros Pinrang Polman, Pekkabata, Kec. Duampanua, Kota Pinrang. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan dalam

waktu kurang lebih satu bulan lamanya dan akan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

### C. Fokus Penelitian

Penelitian ini akan difokuskan pada untuk mengevaluasi sejauh mana tercermin dalam layanan perbankan yang disediakan oleh BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah. Beberapa indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini termasuk pada proses pelayanan, dan kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas layanan yang diberikan.

Peneliti bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi manajemen syariah dalam layanan perbankan di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah. Dengan mengevaluasi indikator-indikator yang telah disebutkan, peneliti akan dapat menilai sejauh mana BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah mematuhi prinsip-prinsip manajemen syariah dalam setiap aspek layanan perbankan, sejauh mana pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan yang diterima, serta sejauh mana BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah mampu memenuhi harapan pelanggan.

Melalui penelitian ini, diharapkan peneliti dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pihak terkait, termasuk pihak manajemen BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah dan pihak terkait dapat membantu meningkatkan implementasi dalam layanan perbankan, memastikan kepatuhan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan terkait dengan kualitas layanan yang diberikan oleh BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah.

## D. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan adalah data kualitatif yang terdiri dari teks atau deskripsi. Data ini akan diperoleh melalui berbagai metode pengumpulan data, termasuk wawancara dengan staf dan pelanggan Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah, observasi langsung terhadap proses layanan, serta dokumentasi yang terkait dengan proses di bank tersebut. Selain itu, data multimedia seperti foto atau video yang menunjukkan proses layanan atau interaksi dengan pelanggan juga akan diambil sebagai bagian dari data kualitatif.

### 2. Sumber Data

Sumber data akan berasal dari dua jenis utama, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer akan diperoleh langsung dari interaksi dengan staf dan pelanggan Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah yang akan memberikan wawasan tentang kualitas layanan yang diterapkan di bank dalam layanan tersebut. Sumber data sekunder akan mencakup literatur, artikel, catatan, dan dokumen lain yang terkait dengan kepuasan nasabah dan praktik terbaik yang dapat diterapkan oleh Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah.<sup>32</sup>

#### a. Data Primer

Data primer akan diperoleh melalui wawancara dengan para petugas atau personel Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam

---

<sup>32</sup>Ardial, *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi* (Jakarta: PT BUMI AKSARA, 2014).

meningkatkan jumlah nasabah yang terlibat dalam pemberian layanan kepada nasabah. Wawancara ini akan mendalam, berfokus pada layanan perbankan dan bagaimana prinsip-prinsip ini tercermin dalam praktik sehari-hari.<sup>33</sup>

b. Data Sekunder

Data sekunder akan melibatkan analisis dokumen terkait di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah. Dokumen-dokumen ini mungkin mencakup panduan syariah, laporan kepatuhan, dan aturan internal. Analisis dokumen akan membantu dalam memahami sejauh mana Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah.

#### E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Beberapa teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kepuasan dan kualitas layanan di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah dengan pendekatan termasuk wawancara dengan nasabah dan staf bank, observasi langsung terhadap proses layanan, serta analisis dokumen seperti laporan keuangan dan kebijakan internal bank. Dengan mengintegrasikan data dari berbagai sumber ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana kualitas layanan diterapkan dalam pelayanan bank. Penjelasan teknik-teknik ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>33</sup>Dewi Sadiah, *Metode Penelitian Dakwah* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015).

### 1. Pengamatan (*Observasi*)

Melalui observasi langsung terhadap proses layanan yang ada, Penelti dapat mengidentifikasi kualitas layanan diterapkan dalam praktik sehari-hari di BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah. Observasi ini akan memberikan wawasan penting mengenai sejauh mana implementasi manajemen syariah berpengaruh terhadap pengalaman nasabah selama berinteraksi dengan bank.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.<sup>34</sup> Melalui wawancara secara langsung dengan karyawan dan nasabah bank, penelti dapat mendapatkan pemahaman mendalam mengenai persepsi dan pengalaman mereka terkait dengan kualitas layanan yang diberikan. Wawancara ini akan memungkinkan Peneliti untuk mengeksplorasi sejauh mana penerapan kualitas layanan yang diberikan oleh BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat digunakan untuk mengumpulkan data terkait dengan berbagai aspek layanan yang disediakan oleh bank. Hal ini mencakup data tentang produk dan layanan yang ditawarkan, proses pelayanan yang diterapkan, serta tanggapan nasabah terhadap layanan tersebut. Dokumentasi juga dapat melibatkan pengumpulan data terkait dengan kepatuhan bank

---

<sup>34</sup>Siregar Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual Dan SPSS*, Kencana (Jakarta, 2013), h.18.

terhadap prinsip-prinsip manajemen syariah dan prosedur yang diterapkan dalam operasional sehari-hari. Data ini dapat mencakup dokumen-dokumen resmi yang mencerminkan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, laporan keuangan yang memperlihatkan penggunaan dana secara sesuai, serta pedoman operasional yang diikuti oleh bank dalam menyediakan layanan kepada nasabah.

#### F. Uji Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan validitas dari data yang diperoleh atau data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan.<sup>35</sup>

##### 1. Uji *Credibility* (Kepercayaan)

Uji kredibilitas data yaitu uji untuk menilai kebenaran dari temuan penelitian kualitatif. Kepercayaan pada dasarnya berfungsi untuk menunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan membercheck.

##### 2. Uji *Transferability* (Keteralihan)

Dalam penelitian kualitatif, uji transferabilitas merupakan validitas eksternal yang terkait dengan konsep generalisasi data. Transferibilitas

<sup>35</sup> Muhammad Kamal Zubair, dkk, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare Tahun 2020, (Parepare : IAIN Parepare Nusantara Press, 2020), h. 23.

menunjukkan derajat ketepatan atau sejauh mana dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana informan tersebut dipilih. Pada penelitian kualitatif, nilai transferibilitas tergantung pada pembaca, sampai sejauh mana hasil penelitian tersebut dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial yang lain.

### 3. Uji *Depandability* (Ketergantungan)

Dalam penelitian kualitatif, *Dependability* disebut sebagai reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dalam penelitian ini *dependability* dilakukan oleh auditor yang independen atau dosen pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

### 4. Uji *Confirmability* (Kepastian)

Pengujian *confirmability* dalam penelitian kuantitatif disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability*, sehingga pengujinya dapat dilakukan secara bersamaan.<sup>36</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Secara inti, analisis data adalah langkah penting dalam penelitian yang melibatkan pengaturan, pengurutan, pengelompokan, pemberian kode, dan klasifikasi data yang telah dikumpulkan. Tujuannya adalah untuk menyusun data

<sup>36</sup> Afifuddin dan Beni Ahmad. Metodologi Penelitian Kualitatif. (Bandung: Pustaka Setia, 2019), h. 33.

menjadi aspek, kategori, dan unit-unit dasar yang dapat membantu dalam menentukan tema dan rumusan kerja berdasarkan data yang telah terkumpul. Analisis data berperan dalam menyederhanakan data agar lebih mudah dipahami dan digunakan untuk membuat kesimpulan.<sup>37</sup>

Analisis data adalah proses penting dalam penelitian yang melibatkan pengelompokan, penyusunan, dan penyederhanaan data yang telah dikumpulkan. Analisis data membantu dalam menemukan pola, tema, dan informasi penting yang dapat digunakan untuk merumuskan kesimpulan yang solid. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan pendekatan model interaktif. Pendekatan ini terdiri dari tiga tahap utama:

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahap reduksi data dalam penelitian Kualitas Layanan Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam meningkatkan jumlah nasabah dan kepuasan nasabah, melibatkan upaya untuk menyederhanakan informasi terkait dengan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan bank. Peneliti dapat mengidentifikasi pola-pola umum dari tanggapan nasabah terhadap layanan yang disediakan, serta mengamati elemen-elemen kualitas layanan yang paling dihargai oleh nasabah. Reduksi data ini akan membantu Peneliti memahami aspek-aspek utama yang muncul dari pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan bank.<sup>38</sup>

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah Peneliti mereduksi data, Peneliti menyajikan informasi yang telah Peneliti kumpulkan agar lebih mudah dipahami oleh pembaca. Dalam hal

<sup>37</sup>Prasetyo, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Rajawali Pers, 2017).

<sup>38</sup>Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Dan Kualitatif* (Bandung: Tarsito, 2013).

ini, Peneliti dapat menggunakan tabel, grafik, atau ringkasan untuk menggambarkan temuan-temuan yang muncul dari tanggapan nasabah terhadap layanan bank, serta untuk menyoroti area-area di mana bank dapat melakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan.

### 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap penarikan kesimpulan memungkinkan Peneliti untuk merumuskan temuan berdasarkan analisis data yang telah Peneliti lakukan. Peneliti dapat menarik kesimpulan tentang elemen-elemen layanan yang paling disukai oleh nasabah, mengevaluasi kepatuhan bank serta memberikan saran atau rekomendasi yang dapat membantu bank dalam meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan kepada nasabah.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Kualitas Layanan di BRI Unit Pekkabata Pinrang**

Keberadaan suatu lembaga tentunya tidak lepas dari adanya suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari lembaga tersebut oleh karena itu diperlukan adanya pengelolaan atau cara yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pihak ketiga, dalam hal ini nasabah perbankan BRI Unit Pekkabata Pinrang.

Nasabah akan merasah aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat dihandalkan dalam proses transaksi perbankan. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan informan Andi Wulandari selaku Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang menyatakan bahwa:

“Strategi yang kami gunakan sebagai teller harus mampu memberikan pelayanan yang baik, agar nasabah merasa nyaman

dalam melakukan transaksi Akan tetapi kita juga sebagai staf bank berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah Mendegarkan keluhan dan masalah nasabah.”<sup>39</sup>

Hasil wawancara tersebut mencerminkan strategi pelayanan dari seorang teller di bank. Dengan mengutamakan, mendengarkan keluhan nasabah, teller berusaha untuk menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Selain itu, kepatuhan terhadap SOP memastikan bahwa standar kualitas tetap terjaga. Strategi ini tidak hanya berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang terhadap bank.

Berbeda dengan pernyataan diatas, adapula wawancara dengan informan Sri Wahyuni yang merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak bank:

“Saya Nasabah di BRI Unit saya kurang puas pelayanan yang diberikan karena saat saya melapor ke bank kartu ATM saya tertelan dan staf bank melayani saya, akan tetapi cara pelayanannya itu kurang puas, di mana ia meminta kembali nasabah untuk buka rekening baru,tetapi saya kurang setuju karena saldo yang ada di rekening saya takut hilang, dan staf bank juga tidak memberitahu jika kartu ATM saya sudah di blokir, sehingga saya pertanyakan kepada staf bank apakah uang akan hilang atau tidak dan pada saat itu staf bank baru menjelaskan jika uang kita aman dan saya kurang puas karena pelayanannya yang tidak ramah kepada nasabah.”<sup>40</sup>

Nasabah BRI mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima setelah kartu ATM-nya tertelan. Saat melapor, staf bank tidak memberikan penjelasan yang jelas dan malah menyarankan nasabah untuk membuka rekening baru, yang ditolak karena khawatir saldo di rekening lama akan hilang. Selain itu, nasabah merasa tidak diberi informasi mengenai

---

<sup>39</sup> Andi Wulandari, Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

<sup>40</sup> Sri Wahyuni, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

pemblokiran kartu ATM, sehingga menimbulkan kebingungan tentang keamanan uangnya. Penjelasan yang diberikan oleh staf bank dinilai kurang memadai dan tidak ramah, membuat nasabah merasa kecewa dengan pengalaman pelayanannya.

Dari wawancara diatas, adapula wawancara informan Andi Wulandari yang menjelaskan permohonan maaf atas kurang puasnya pelayanan yang dirasakan oleh nasabah:

“Kami sebagai staf bank mohon maaf atas ketidaknyamanan pelayanan yang kami berikan kurang memuaskan bagi nasabah, kami juga staf bank akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.”<sup>41</sup>

Dalam wawancara ini, staf bank BRI menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah terkait pelayanan yang kurang memuaskan. Staf bank mengakui adanya masalah dalam pelayanan dan berkomitmen untuk berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang. Pernyataan ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya kepuasan nasabah dan niat untuk meningkatkan kualitas layanan.

Sejalan dengan hal itu, informan lainnya juga mengatakan:

“Kami akan terus berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, akan tetapi kami juga staf bank terkadang ke walahan dalam melayani nasabah yang banyak khususnya di hari pasar jumlah nasabah yang datang ke bank banyak, di BRI unit banyak nasabah yang kurang puas.”<sup>42</sup>

Staf bank BRI mengakui tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah, terutama pada hari-hari sibuk seperti hari pasar.

---

<sup>41</sup> Andi Wulandari, Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

<sup>42</sup> Riyanto Setiawan, Customer Service Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

Meskipun mereka berkomitmen untuk terus meningkatkan layanan, situasi dengan banyaknya nasabah yang dilayani sering kali membuat staf merasa kewalahan. Hal ini berkontribusi pada ketidakpuasan nasabah, yang diharapkan dapat diminimalisir melalui upaya peningkatan efisiensi dan responsivitas dalam pelayanan.

Sesuai dengan hasil penelitian menurut informan bahwa pelayanan Teller di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang rata-rata dalam kurang memuaskan, artinya pelayanan yang di berikan kurang tepat waktu, antrian yang panjang dan juga pelayanan yang bertele-tele membuat para nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan teller dalam bertransaksi baik penarikan dan penyetoran uang di kas.

Kemudian informan Nurul Musyarahah selaku nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang menambahkan bahwa:

“Kalau dari segi fasilitas sudah bagus apalagi juga ada tambahan mesin antrian. Dan cara pegawainya dalam melayani itu sudah merespon apalagi di bagian IT menyediakan *call center* jadi saya tidak perlu ke bank, saya hanya menggunakan hp bisa akses informasi dari bank. Dan permasalahanya adalah di desa saya masih sering terputus koneksi jaringan, hanya ditempat tertentu baru bisa mendapatkan jaringan.”<sup>43</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam melayani nasabahnya kurang handal karna karyawan yang ada pada bank merupakan orang yang berdomisili di luar daerah Pekkabata Pinrang, yang membuat nasabah kurang puas menyampaikan keluhan yang dialaminya.

---

<sup>43</sup> Nurul Musyarahah, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu nasabah atas nama Fatimah mengenai kelebihan pelayanan yang ada pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang yang dari hasil wawancara mengatakan bahwa:

“Saya sering menemani suami saya bertransaksi di bank lain dan pengamatan saya di bank tersebut, dilihat dari satpamnya hanya memberikan nomor antrian saja dan selebihnya membiarkan nasabah, sedangkan di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang ditunjukkan langsung oleh satpam mengenai keperluan nasabah yang dibutuhkan. Saya sendiri sudah hampir 30 tahun menjadi nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang. Itu karena saya merasa selama menjadi nasabah bank BRI selalu memberikan pelayanan yang cukup baik.”<sup>44</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa daya tanggap semuah karyawan merupakan variabel yang menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, hal tersebut juga berlaku terhadap satpam sekalipun. Pihak manajemen bank pelu motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah secara adil. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan bank berupa imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

Bertentangan dengan hal tersebut, informan Jamal mengatakan:

---

<sup>44</sup> Fatimah, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

“Pelayanan di BRI Unit Pekkabata masih kurang puas untuk saya karena antrian yang begitu panjang dan pelayanan staf lambat sehingga banyak nasabah yang berjam-jam berdiri untuk mengantri ke teller, dan mau tidak mau kita nasabah menunggu karena BRI ini satu-satunya yang ada di Pekkabata.”<sup>45</sup>

Nasabah BRI mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima, terutama terkait dengan antrian panjang dan lambatnya pelayanan staf. Banyak nasabah terpaksa menunggu berjam-jam untuk dilayani di teller, yang menjadi masalah utama karena BRI adalah satu-satunya bank di Pekkabata. Situasi ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam jumlah teller dan efisiensi pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan adanya antrian yang panjang, nasabah merasa frustrasi dan terpaksa menunggu.

Pelayanan BRI Unit Pekkabata Pinrang dikenal dengan antrian yang cukup panjang, dan ada keluhan terhadap respon karyawan bank BRI yang lambat dalam menanggapi komplain-komplain nasabah membuat mereka kurang percaya dan citra bank tersebut dinilai buruk oleh nasabahnya. Selain itu sistem pada bank BRI juga kurang optimal pada pelayanan mesin ATM karena sering mengalami kerusakan sehingga membuat nasabah kurang merasa nyaman dan mengalami ketidakpuasan pada pelayanan bank BRI. Ketidakpuasan yang dialami oleh nasabah ini akan berdampak pada komitmen nasabah. Pemberian jasa yang buruk kepada nasabah akan memberikan citra yang buruk pada bank.

---

<sup>45</sup> Jamal, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

Adapun wawancara penulis dengan Muh. Indra Cahyadi selaku *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang yang mengungkapkan bahwa:

“Nasabah yang dilayani dengan cepat dan memberikan waktu tunggu yang tidak lama akan membuat nasabah merasa puas dan senang dalam pelayanan. Oleh karena itu, kami Bank BRI akan berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah agar nasabah puas dengan pelayanan kami.”<sup>46</sup>

Pernyataan dari wawancara tersebut mencerminkan komitmen Bank BRI dalam memberikan pelayanan melalui inovasi digital dan fokus pada pengurangan waktu tunggu, Bank BRI berusaha untuk memastikan bahwa nasabah puas dan senang dengan layanan yang diberikan.

Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompotensi dan sopan santun. Perilaku sopan santun juga diterapkan dalam pelayanan pada bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, seperti yang di ungkapkan oleh nasabah atas nama Sri Wahyuni yang mengatakan bahwa:

“Menurut saya, pelayanan yang diberikan cukup baik, terutama kerapian pegawai bank dalam berpakaian. Cara penyampaiannya baik, serta kesabarannya menanggapi permasalahan nasabah. Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membeda-bedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun yang mudah, yang naik motor maupun mobil. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”<sup>47</sup>

Dalam sikap empati merupakan wujud dari keamanan karyawan untuk memberikan kemudahan pada nasabah dengan senang hati dalam melakukan

---

<sup>46</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

<sup>47</sup> Sri Wahyuni, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

transaksi, selain itu perilaku adil dalam memberikan hak kepada yang berhak atau dengan kata lain menempatkan sesuatu pada tempatnya, menerapkan sikap adil tersebut kepada para nasabahnya tanpa pandang bulu atau status sosial.

Bertetangan dengan hal tersebut, informan Hariani mengemukakan:

“Saya nasabah pinjaman KUR di BRI Unit Pekkabata yang dimana pelayanannya masih kurang puas karena staf bank tidak ramah kepada nasabah, dimana saat saya mau melakukan pinjaman KUR ke bank tersebut, staf bank saat melayani nasabah sangat lama, staf bank juga cara memberikan penjelasan masih bertele-tele sehingga kami yang nasabah tidak begitu memahami apa yang disampaikan.”<sup>48</sup>

Nasabah pinjaman KUR di BRI Unit Pekkabata mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ia merasa staf bank tidak ramah dan proses pelayanan pinjaman berlangsung sangat lambat. Selain itu, penjelasan yang diberikan staf bank terlalu cepat, sehingga nasabah kesulitan memahami informasi yang disampaikan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam sikap dan kecepatan pelayanan staf, serta cara penyampaian informasi yang lebih jelas agar nasabah dapat memahami proses pinjaman dengan baik.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank saat ini sangat membantu nasabah. Dengan adanya kemudahan dalam melakukan setor tunai melalui mesin ATM, serta ketersediaan fasilitas yang memadai, nasabah merasa lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi. Inovasi dan penggunaan teknologi canggih menjadi kunci dalam meningkatkan pengalaman layanan perbankan.

---

<sup>48</sup> Hariani, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasah lebih dihargai. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Pihak bank diusahakan mengerti dan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Adapun wawancara yang peneliti ajukan terhadap pihak bank terkait dengan sikap empati yang dilakukan terhadap nasabahnya, yaitu:

“Kalau untuk keluhan itu dari segi pelayanan yang kurang puas dikarenaka antrian yang panjang dan jaringan karena kan kalau dari segi jaringan itu kita tidak bisa pungkiri karena untuk penggunaan jaringan itu kita masih menggunakan pihak ketiga jadi otomatis jika jaringan dari pihak ketiga tersebut down jadi otomatis jaringan yang ada di unit itu juga down. Jadi, untuk mengantisipasi itu kita langsung konfirmasi oleh pihak ketiganya untuk segera di eksekusi misalnya 20 menit sudah langsung di tangani. Kalau untuk respon nasabah otomatis dia menunggu sesuai yang kita sampaikan bahwa terkendala oleh jaringan pihak ketiga jadi otomatis dia menunggu, jadi cara kami memberikan solusi kepada nasabah mau tetap menunggu, misalnya dalam pembuatan ATM terjadi gangguan dan di takutkan menunggu terlalu lama.”<sup>49</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa kendala yang sering terjadi pada saat pembuatan ATM terkait dengan kendala jaringan yang tidak optimal juga antrian yang panjang. Pihak bank beranggapan bahwa untuk penggunaan jaringan tidak bisa di pungkiri karena masih menggunakan pihak ketiga. Jika jaringan dari pihak ketiga bermasalah maka jaringan yang ada di unit juga mengalami hal yang sama dan untuk mengantisipasi hal tersebut pihak bank langsung mengomfirmasi pihak ketiga untuk segerah

---

<sup>49</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

ditangani. Jika ditakutkan nasabah menunggu terlalu lama maka pihak bank memberikan solusi mau tetap menunggu jaringan bagus akan tetapi nasabah juga akan bosan juga menunggu pelayanan yang lama.

Terkait dengan kendala atau hambatan dalam pelayanan kepada nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, informan Riyand Setiawan selaku *Customer Service* juga mengatakan hal demikian:

“Beberapa permasalahan yang kami hadapi itu salah satunya terkait masalah jaringan, dimana saat melayani nasabah jaringan wifi tiba-tiba kurang mendukung sehingga nasabah yang dilayani bosan, kemudian terkait dimana nasabah bertanya dan kami memberikan penjelasan harus diulangi agar nasabah mengerti akan pelayanan yang kami berikan.”<sup>50</sup>

Permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan nasabah, seperti masalah jaringan dan tantangan dalam komunikasi, menunjukkan bahwa ada area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Memperkuat infrastruktur jaringan dan meningkatkan kemampuan komunikasi petugas *customer service* adalah langkah-langkah penting untuk mengatasi masalah ini.

Hal yang membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi tentu dapat dilihat dari apa yang disediakan pihak bank dan bagaimana cara melayani nasabah agar dapat membuat nasabah tertarik. Untuk mengetahui bagaimana layanan dan apa saja fasilitas yang di berikan Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang kepada nasabah agar mudah dan nyaman dalam bertransaksi. Maka penulis melakukan wawancara kepada informan Riyand Setiawan selaku *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang mengatakan bahwa:

---

<sup>50</sup> Riyand Setiawan, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

“Demi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di bank kami menyediakan beberapa fasilitas yang membuat nasabah nyaman dan terus mendatangi bank diantaranya menyediakan kursi dalam, ruangan bank yang ber AC, dan memberikan layanan berupa jaringan wifi gratis bagi nasabah yang menunggu atau dalam keadaan antrian pada saat melakukan transaksi agar tidak jemu dan bosan menunggu.”<sup>51</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam melayani nasabah berusaha memperhatikan kenyamanan nasabahnya agar nyaman bertransaksi di bank.

Hal yang membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi tentu harus diperhatikan oleh bank agar dapat membuat nasabah terus menggunakan jasa bank dan mendapat keuntungan dari nasabah. Untuk melayani nasabah tentu karyawan harus percaya diri, sabar dalam menyakinkan nasabah dan juga harus berpenampilan rapi bersih supaya nasabah yakin dan nyaman dalam berinteraksi di bank.

Hal ini disebabkan penampilan merupakan hal yang pertama yang dilihat oleh pelanggan. Dengan penampilan awal yang baik akan memberikan kesan pertama yang baik pula terhadap pelanggan, sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat terhadapnya. Hal ini diungkapkan oleh Andi Wulandari selaku Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang bahwa:

”Dalam melayani nasabah kami menyepakati bahwa penampilan pegawai harus berpenampilan rapi dan bersih dan berlaku untuk semua karyawan dan untuk penampilan di waktu-waktu tertentu kami menyepakati hari senin, rabu, dan kamis menggunakan seragam Teller, sedangkan pada hari selasa dan jum’at menggunakan seragam batik.”<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> Riyanto Setiawan, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

<sup>52</sup> Andi Wulandari, Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang menunjukkan eksistensinya kepada nasabah sudah di susun sebaik mungkin dalam melayani nasabahnya baik dari saran dan prasaran maupun penampilan karyawan. Hal ini di tunjukkan kepada nasabah agar nasabah merasa yaman dan dianggap nasabah adalah raja sehingga nasabah memberikan kesan pertama yang baik pula, sehingga timbul rasa kagum, simpatik, dan hormat terhadapnya.

Dalam melayani nasabah, karyawan harus melayani nasabah secepat mungkin sesuai dengan keinginan nasabah. Hasil wawancara dengan Muh. Indra Cahyadi selaku *Customer Service*, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau untuk aturan waktu sudah pasti ada, gunanya untuk mengefisienkan waktu, tergantung dari produk yang ingin dibuat atau keluhan dari nasabah, contoh, kalau misalkan nasabah ingin dibuatkan atau dibukakan rekening baru, target waktu yang dibutuhkan kira-kira kurang lebih 20 menit itu sudah maksimal, apabila tidak ada kendala 10 menitpun bisa jadi.”<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang yang berkaitan dengan pelayanan yang ada di bank. Adanya prosedur kerja yang baik akan memberikan kecepatan dalam proses pelayanan kepada nasabah. Kecepatan dalam proses pelayanan sangat penting karena nasabah juga memiliki kesibukan lain.

Standar pelayanan dari *customer service* untuk mengatasi nasabah yang complain, yaitu *customer service* melihat titik keluhan dari nasabah, ketika nasabah mengeluh tentang rusaknya ATM, atau tertelan maka dari

---

<sup>53</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

*customer service* memberikan penjelasan dan perhatian juga pengertian yang lebih tentang bagaimana cara menggunakan dan mengoperasikan ATM di mesin ATM dengan baik dan benar. Adapun informasi yang diberikan *customer service* kepada nasabah merupakan informasi yang jelas dan lengkap, jika informasi dari *customer service* diberikan hanya setengah-setengah atau bertele-tele kurang dipahami oleh para nasabah maka pelayanan dari *customer service* akan membutuhkan waktu yang cukup lama karena nasabah akan bingung dan banyak bertanya sehingga memakan waktu yang lama jika kami tidak menyampaikan informasi yang tidak lengkap.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Riyand Setiawan selaku *Customer Service* yang memaparkan bahwa:

“Kami sebagai *Customer Service* menggunakan strategi dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, mendegarkan keluhan dari nasabah, memberikan pelayanan kepada nasabah, nasabah akan puas dan senang dengan pelayanan kami maka akan merekomendasikan kepada orang lain. Semua pelayanan yang kami berikan kepada nasabah sudah sesuai SOP pelayanan.”<sup>54</sup>

Hal ini tidak hanya berpotensi meningkatkan loyalitas nasabah tetapi juga dapat memperluas jangkauan pelanggan melalui rekomendasi positif dari mereka. Strategi ini menunjukkan komitmen bank untuk terus meningkatkan pengalaman layanan bagi setiap nasabah.

*Customer service* adalah yang berperan melayani nasabah. Dalam pelayanan di Bank BRI Unit Pekkabata, waktu pelayanan yang dibutuhkan *customer service* untuk melayani nasabah, yaitu pelayanan nasabah sesuai standar pelayanan yang ditetapkan Bank BRI Unit Pekkabata dan bergantung

---

<sup>54</sup> Riyand Setiawan, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

pada kebutuhan para nasabah. *Customer service* dalam proses melayani nasabah banyak ditemui berbagai keluhan-keluhan selama dan setelah pelayanan yang disampaikan, oleh karena itu *customer service* mengatasi segala keluhan-keluhan yang ada dengan berusaha menejelaskan tentang peraturan, syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku.

Adapun wawancara penulis dengan Jamal selaku nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, mengatakan bahwa:

“Selama saya menjadi nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, saya merasa cukup baik atas pelayanan yang diberikan, saya diperlakukan baik oleh para karyawannya, sikap para karyawannya baik, saat melayani saya, mendengarkan semua keluhan-keluahan dan keinginan saya lalu diberikan masukan dan solusi. Akan tetapi fasilitas yang ada dibank seperti ruang tunggu masih kurang memadai di karenakan masih ada nasabah yang berdiri.”<sup>55</sup>

Mendengarkan semua keluhan-keluahan nasabah dan fasilitas yang kurang dimana ruang tunggu yang terbatas. Dengan prinsip berusaha memberikan pelayanan yang baik, maka karyawan dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan berdasarkan kelima indikator tersebut dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Kota Pinrang. Dengan fokus pada keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, bank dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah yang tidak hanya mendorong kepuasan tetapi juga meningkatkan loyalitas dan

---

<sup>55</sup> Jamal, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

rekомендasi dari mulut ke mulut. Implementasi strategi ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan jumlah nasabah secara berkelanjutan di masa depan.

## 2. Kepuasan Nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan yang dialami oleh individu setelah membandingkan hasil atau kinerja produk dan layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mencakup aspek seperti kecepatan, ketepatan, dan sikap ramah dari petugas bank. Nasabah yang merasakan pelayanan yang masih kurang puas. Hal tersebut Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sebagaimana yang dikatakan oleh informan Fatimah selaku nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dari wawancara yang dilakukan mengenai tanggapannya terhadap pelayanan yang diberikan mengatakan bahwa:

“Tanggapan saya, yaitu cukup atas pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam melakukan pelayanannya yang baik, dan saya menyukai itu dalam bertransaksi di bank BRI karena staf bank memberikan yang terbaik untuk nasabahnya.”<sup>56</sup>

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara cepat, tepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan yang cepat dan tepat yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele, seperti dari hasil wawancara yang telah di lakukan terhadap salah satu nasabah.

---

<sup>56</sup> Fatimah, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

Akhirnya keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan baik.

**Tabel 2.1 Jumlah Nasabah Dari Tahun 2020 Hingga 2023**

Tahun	Jumlah
2020	2.986
2021	2.560
2022	3.185
2023	2.900
Total	11.631

*Sumber Data : Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang*

Tabel di atas menunjukkan jumlah nasabah dari tahun 2020 hingga 2023. pada tahun 2020, jumlah nasabah tercatat sebanyak 2.986.Jumlah ini mengalami penurunan menjadi 2.560 pada tahun 2021. Namun, pada tahun 2022, jumlah nasabah meningkat signifikan menjadi 3.185. Pada tahun 2023, terjadi sedikit penurunan jumlah nasabah menjadi 2.900. Secara keseluruhan, total jumlah nasabah selama periode empat tahun ini adalah 11.631. Data ini menunjukkan fluktuasi jumlah nasabah setiap tahun, dengan peningkatan terbesar terjadi antara tahun 2021 dan 2022.<sup>57</sup>

Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa kendala yang dapat menghambat pencapaian kualitas pelayanan yang optimal. Berkaitan dengan hal tersebut, terdapat wawancara penulis dengan Andi Wulandari selaku Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang yang mengutarakan bahwa:

“Permasalahannya dimana nasabah yang tidak dapat menerima langsung penjelasan dari kami dengan hanya sekali penjelasan. Maka

---

<sup>57</sup>Hasil wawancara, Pada Pegawai Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang

harus ada pengulangan hingga nasabah memahaminya, sehingga pelayanan cukup memakan banyak waktu.”<sup>58</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut mencerminkan tantangan nyata yang dihadapi oleh petugas bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kesulitan dalam penyampaian informasi dan kebutuhan untuk mengulang penjelasan dapat mempengaruhi efisiensi pelayanan serta kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penting bagi manajemen bank untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan memberikan pelatihan kepada petugas agar dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan tepat, sehingga meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Kendala yang sering dihadapi adalah komunikasi antara petugas bank dan nasabah. Jika petugas tidak mampu menjelaskan prosedur atau produk dengan jelas, nasabah mungkin merasa bingung atau tidak puas dengan layanan yang diterima. Oleh karena itu, penting bagi manajemen bank untuk terus meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan berkala dan memastikan bahwa infrastruktur teknologi mendukung proses pelayanan secara efisien. Dengan demikian, bank dapat lebih baik memenuhi harapan nasabah dan meningkatkan tingkat kepuasan mereka secara keseluruhan.

Kemampuan *customer service* untuk mendengarkan dan menangani keluhan nasabah dengan baik sangat penting. Proses ini tidak hanya membantu menyelesaikan masalah tetapi juga memberikan rasa dihargai kepada nasabah, yang berujung pada peningkatan kepuasan. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan Muh. Indra Cahyadi selaku *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang:

---

<sup>58</sup> Andi Wulandari, Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

“Kualitas pelayanan yang kami berikan saya rasa baik, itu dikarenakan kami senantiasa berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik, serta senantiasa mendengarkan dan memahami keluhan dan permasalahan dari nasabah agar nasabah puas dengan pelayanan yang kami berikan.”<sup>59</sup>

Berdasarkan wawancara tersebut mencerminkan komitmen bank terhadap kualitas pelayanan yang tinggi melalui sikap ramah, pendekatan mendengarkan, dan fokus pada kepuasan nasabah. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi bank dalam industri perbankan yang semakin kompetitif.

Ketika nasabah merasa bahwa keluhannya didengar dan ditanggapi dengan serius, mereka cenderung merasa lebih terhubung dengan bank dan lebih percaya pada komitmen bank untuk memenuhi kebutuhan mereka. Meskipun pentingnya mendengarkan dan menangani keluhan nasabah telah diakui, terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi oleh *customer service* dalam proses ini, sebagaimana wawancara penulis dengan Muh. Indra Cahyadi selaku *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang:

“Salah satu kendala dalam memberikan pelayanan kepada nasabah menurut saya, yaitu melayani satu nasabah dibutuhkan waktu yang lama sehingga nasabah yang lain jadi tidak sabar untuk menunggu waktu antreannya. Jadi saya sendiri terkadang mengalami tergesa-gesa atau terburu-buru dalam melayani nasabah karena tidak ingin nasabah yang lain menunggu yang lama. Tetapi, saya sadari itu hal yang keliru, karena dalam melayani nasabah harus dengan tepat, akurat, dan cepat tanpa harus terburu-buru.”<sup>60</sup>

Dari wawancara tersebut mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh petugas bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Meskipun ada

<sup>59</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

<sup>60</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

tekanan untuk melayani dengan cepat agar tidak membuat nasabah lain menunggu, penting untuk tetap fokus pada kualitas pelayanan yang tepat dan akurat. Kesadaran akan hal ini merupakan langkah awal menuju perbaikan dalam proses pelayanan, di mana manajemen waktu dan pelatihan karyawan dapat menjadi solusi untuk meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

Salah satu kendala utama adalah kurangnya waktu yang tersedia untuk menangani setiap keluhan secara mendalam. Hal ini bisa menyebabkan nasabah merasa bahwa keluhan mereka tidak ditangani dengan serius, sehingga menurunkan tingkat kepuasan mereka.

Pengalaman positif saat berkunjung ke bank, termasuk interaksi dengan karyawan, berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah. Ketika nasabah merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik, mereka cenderung mengembangkan hubungan emosional yang lebih kuat dengan bank. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan Jamal selaku nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang yang mengatakan bahwa:

“Sikap karyawan di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang menurut saya sudah sopan, akan tetapi masih kurang ramah dan melayani dengan sesuai kebutuhan, karena saya hanya tamatan SD yang tidak terlalu paham dan pengetahuan saya cuman sedikit, tetapi pegawai bank selalu mengulang ulang cara penyampaiannya sampai saya memahami dengan apa yang mereka sampaikan.”<sup>61</sup>

Wawancara tersebut mencerminkan sikap karyawan di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang. Dengan mengutamakan sikap sopan, serta berdedikasi untuk memastikan bahwa nasabah memahami informasi yang disampaikan,

---

<sup>61</sup> Jamal, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

karyawan bank berusaha untuk menciptakan pengalaman positif bagi setiap nasabah. Strategi ini tidak hanya berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga membangun loyalitas jangka panjang terhadap bank.

Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam menjalankan tugas tanggung jawab sangat bergantung dengan terpenuhinya jumlah karyawan dalam melayani nasabah. Mengingat dengan jumlah nasabah yang sering melakukan transaksi pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, terkadang mengalami peningkatan yang dapat membuat karyawan sedikit kewalahan dalam melayaninya, sehingga karyawan pada bank tersebut harus terampil, cermat untuk melayani jumlah nasabah yang kadang meningkat banyak. Berdasarkan hasil wawancara Riyan Setiawan selaku *Customer Service* berkata bahwa:

“Jumlah karyawan di sini ada 12 orang termasuk saya, mantri (marketing dan analisis mikro) yang bertugas mengurusi bagian kredit dan juga simpanan ada lima orang, *customer service* dua orang, teller satu orang, satpam satu orang, *cleaning service* satu orang, dan penjaga malam satu orang. Tujuh orang diantaranya mampu berbahasa bugis. Kami sebagai *customer service* sendiri melaksanakan pelayanan secara baik dan terkadang memakai bahasa bugis sehingga mengurangi antrian yang terlalu lama.”<sup>62</sup>

Pengaruh sumber daya manusia pada suatu perusahaan atau organisasi sangatlah besar, tanpa adanya sumberdaya tersebut, maka segala perencanaan atau visi dari suatu organisasi tersebut dapat dikatakan tidak baik atau sia-sia saja. Dengan adanya hal tersebut dapat memperlancar segala aktivitas yang ada pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang tersebut.

---

<sup>62</sup> Riyan Setiawan, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang yang lokasinya sangat strategis, yaitu berdekatan dengan pasar, sehingga ketika bertepatan dengan waktu pasar, maka nasabah berdatangan di bank melakukan transaksi baik itu menabung, penarikan, membuka buku rekening dan kebutuhan lain, yang membutuhkan. Dengan adanya posisi atau tugas tanggung jawab masing-masing karyawan dapat memberikan pelayanan kepada sejumlah nasabah yang sedang melakukan transaksi pada Bank. Hal demikian dapat memperlancar transaksi pada bank tersebut sehingga nasabah merasa nyaman dalam proses transaksi pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang.

Berkaitan dengan pembukaan rekening baru untuk nasabah, informan Nurul Musyarah memaparkan:

“Dimana saat saya ingin membuka rekening salah satu staf yang melayani saya dalam buka rekening pelayanan yang di berikan kurang puas bagi saya yang di mana staf bank kurang ramah kepada nasabah , dan kartu atmnya pun terbatas, hingga 3-5 hari saya datang bank tersebut untuk mengambil kartu atm tetapi tidak ada dan hanya dijanjikan minggu depan dan hasilnya tidak ada juga, hal tersebut membuat saya kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.”<sup>63</sup>

Seorang nasabah yang ingin membuka rekening di BRI mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima. Ia merasa staf bank kurang ramah dan tidak memberikan pelayanan yang memuaskan. Selain itu, nasabah mengalami masalah dengan pengambilan kartu ATM yang seharusnya diterima dalam waktu 3-5 hari, tetapi setelah datang ke bank, kartu tersebut tidak tersedia dan hanya dijanjikan akan ada minggu depan, namun janji tersebut tidak ditepati. Pengalaman ini menunjukkan perlunya perbaikan

---

<sup>63</sup> Nurul Musyarah, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

dalam sikap pelayanan staf serta kepastian dan kecepatan dalam proses pengeluaran kartu ATM agar nasabah merasa lebih dihargai dan puas.

Sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional sebuah usaha atau sebuah organisasi, karena sumber daya manusia merupakan pihak yang bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumen. Organisasi ataupun lembaga besar seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga sangat memperhatikan kualitas dan proses pengembangan sumber daya manusia mereka. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh Riyan Setiawan selaku *Customer Service* menyatakan bahwa:

“Kami sebagai karyawan pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, setiap bulannya kami melakukan evaluasi kinerja yang diadakan oleh pusat sebagai bentuk perealisasian salah satu programnya dengan tujuan bagaimana kami semakin paham terhadapa kinerja selama menjalankan tugas. Sistem pengevaluasian ini dilakukan dengan sistem online, tes ini berbentuk pilihan ganda dimana akan diberikan 30 pertanyaan, kemudian akan diberikan waktu ±30 menit untuk menyelesaiannya. Diantara kami yang mampu mencapai skor yang baik akan mendapatkan reward, sedangkan diantara kami yang memiliki skor rendah akan mendapatkan pendampingan khusus agar kedepannya semakin berkualitas dalam melaksanakan tugas tanggung jawab.”<sup>64</sup>

Kualitas sumber daya manusia (SDM) yang mutu sangatlah memberikan pengaruh baik terhadap perusahaan atau organisasi yang sedang dijalankannya. Sebagaimana yang telah diterapkan pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, dimana karyawan yang ada pada Bank tersebut sama halnya dengan Bank pada umumnya, memiliki karyawan yang bermutu

---

<sup>64</sup> Riyan Setiawan, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

tentunya suatu keharusan demi terpenuhinya pelayanan yang baik terhadap setiap nasabah. Suatu kegiatan rutin bulanan yang telah menjadi salah satu program Bank pusat sebagai program evaluasi setiap kinerja karyawan akan memberikan dampak positif terhadap karyawan dalam peningkatan kualitas kinerja.

Pertukaran komunikasi yang terjadi pada suatu perusahaan dapat meningkatkan sikap saling pengertian antara yang satu dengan yang lain, sehingga dapat terbentuk hubungan yang baik antar keduanya. Salah satu lembaga perusahaan yang juga memandang komunikasi sebagai sebuah komponen yang penting adalah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang. Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan oleh Muh. Indra Cahyadi selaku *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang beliau berkata bahwa:

“Sebelum melayani nasabah dengan baik maka yang saya lakukan terlebih dahulu adalah menjalin hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan atau karyawan dengan karyawan. Jika hubungan ini terjalin dengan baik maka akan mudah menjalankan kerjasama mengelola bank ini tentunya harus ada komunikasi. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting karena dengan adanya komunikasi yang baik akan menimbulkan hubungan yang baik antara karyawan dengan pimpinan sebagaimana yang kami jalankan saat ini. Hubungan kami di sini karena seringnya berkomunikasi bercanda, yang membuat kami di sini sangat akrab seperti keluarga. Dengan adanya hubungan yang baik didalam bank ini, yang membuat kerja sama tim mudah terlaksana dan mencegah atau mudah mengatasi masalah.”<sup>65</sup>

Berdasarkan hasil wawancara pada *customer service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang ini memberikan gambaran kepada kita bahwa pentingnya

---

<sup>65</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

hubungan komunikasi yang baik antar pimpinan dengan bawahan, atau antar karyawan merupakan suatu keharusan ada pada perusahaan, karena dengan adanya komunikasi yang baik akan menghasilkan kinerja, kekerabatan yang baik. Dengan adanya kekerabatan yang baik akan mengantarkan kepada kinerja yang baik pula. Dengan adanya kinerja yang baik akan menghasilkan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi yang sehat dalam sebuah perusahaan akan memberikan kenyamanan kepada seluruh yang ada pada perusahaan, baik antara pimpinan dengan bawahan maupun antar karyawan dengan karyawan yang lainnya.. Sebagaimana dalam hasil wawancara pada *customer service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang yang mengungkapkan bahwa:

“Setiap ada masalah atau masukan dari pimpinan untuk kepentingan bank pasti langsung diinformasikan atau menghadap kepada pimpinan. Kemudian kalau masalah atau masukan itu penting untuk kepentingan bank kedepannya maka pimpinan akan menginformasikan kepada semua karyawan untuk diadakan rapat dan didiskusikan bersama mencari solusinya. Kalau solusi sudah ditemukan baru di jalankan sesuai kesepakatan bersama, kemudian pada saat di jalankan masih belum efektif atau tidak berjalan maksimal maka diadakan evaluasi kembali atau dirapatkan kembali.”<sup>66</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa sebelum melayani nasabah dengan baik, maka yang harus di perhatikan terlebih dahulu adalah hubungan yang baik antar sesama karyawan dan pimpinan dalam organisasi atau bank. Tujuan daripada komunikasi yang baik ini adalah supanya mudah mengarahkan suatu kerjasama yang baik dalam menjalankan suatu bank untuk mencapai tujuan bersama. Setiap ada masukan dari

---

<sup>66</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

karyawan akan mudah tersalurkan kepada pimpinan karna keakraban sudah terjalin dengan baik..

Komunikasi yang telah dibangun oleh karyawan pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang ini memberikan pernyataan kepada penulis bahwa komunikasi pada sebuah perusahaan sangatlah penting. Dengan adanya komunikasi yang baik akan membuat nasabah nyaman dalam melakukan transaksi, sebagaimana peneliti telah melakukan wawancara terhadap Riyandhi Setiawan selaku *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang mengenai proses komunikasi yang dilakukan ketika sedang melayani nasabah:

“Untuk proses komunikasi sama saja pada pelayanan perbankan lainnya. Jika ada suatu kendala, alurnya itu nasabah datang ke bank terus menghadap ke costumer service dan menyampaikan apa yang dia butuhkan. Jadi, otomatis *customer service* memberikan pelayanan sesuai dengan aturan yang ada. Ada dua macam proses komunikasi yang kami gunakan dalam melayani nasabah, yaitu melayani dengan berkomunikasi secara langsung dengan nasabah dan ada juga yang kami layani dengan melalui telepon.”<sup>67</sup>

Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam memberikan informasi ada dua cara, yaitu informasi langsung dengan memberikan penjelasan langsung kepada nasabah, disini nasabah datang langsung ke bank berhadapan dengan *customer service*. Dan informasi tidak langsung, dalam hal ini nasabah berhubungan dengan *customer service* dengan melalui telepon.

Dengan adanya kejelasan penyampain informasi kepada nasabah, maka akan mempertahankan nasabah dan menjadi ajang promosi bagi nasabah yang baru. Apabilah cara *customer service* berkomunikasi tidak berkenan di hati nasabah, maka akan membuat nasabah tidak mampu bertahan lama dalam

---

<sup>67</sup> Riyandhi Setiawan, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

menggunakan jasa bank tersebut. Menurut informan Muh. Indra Cahyadi selaku *Customer Service* di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, dalam wawancara menyatakan bahwa:

“Cara saya melakukan komunikasi dengan nasabah, ada dua hal yaitu menggunakan bahasa daerah dan bahasa indonesia. Jika saya menggunakan bahasa Indonesia lalu nasabah yang saya layani bisa dipahami dengan baik maka saya lanjutkan dengan berbahasa Indonesia. Kalau nasabah yang saya layani itu agak kaku berbahasa Indonesia atau tidak tau sama sekali berbahasa Indonesia maka saya melayaninya dengan bahasa daerah (bugis). Karena rata-rata bahasa yang digunakan disini adalah bahasa bugis. Supaya jelas dan mudah dipahami nasabah pada saat menyampaikan informasi. Dan tentunya cara saya menyampaikan itu dengan bahasa yang lembut.”.<sup>68</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa *customer service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam melakukan komunikasi dengan nasabah menggunakan dua bahasa, yaitu bahasa Indonesia dan bahasa daerah (bugis). Dimana komunikasi yang digunakannya adalah komunikasi dua versi. Jika nasabah yang sedang dihadapinya mampu menggunakan bahasa Indonesia dengan baik, mampu memahami bahasa tersebut dengan baik, maka costumer service menggunakan bahasa Indonesia. Akan tetapi, jika nasabah yang sedang dihadapinya lebih nyaman atau mudah memahami dengan menggunakan bahasa daerah (bugis) sebagai bahas sehari-hari di dearah tersebut, maka *customer service* menggunakan bahasa daerah agar memudahkan nasabah memahami apa yang disampaikan dan tidak menimbulkan kesalahpahaman pada saat berkomunikasi. Dengan adanya bahasa dua versi ini akan memberikan dampak positif pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang. Sehingga dapat membuat kegiatan menjadi optimal.

---

<sup>68</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

Sering kali dalam mengerjakan suatu pekerjaan atau perusahaan, kita dituntut bertindak konsisten. Tindakan yang konsisten atau konsistensi diangkat sebagai salah satu kunci keberhasilan. Konsisten dalam memberikan informasi yang sesuai kesepakatan diawal sampai selesai.

Sikap disiplin konsisten dalam melakukan sesuatu urusan atau usaha merupakan suatu keharusan dimiliki setiap orang, pentingnya seorang pemimpin dalam mengembangkan amanah untuk mengatur segala sumber daya yang ada. Dalam hal ini, *customer service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang merupakan salah satu contoh karyawan yang sedang menerapkan hal tersebut, dimana ia konsisten dalam menyampaikan informasi. Sebagaimana penjelasannya dalam sebuah wawancara, yaitu:

“Konsisten pemberian informasi dan penyajian informasi yang kami tanamkan adalah harus bertanggung jawab atas apa yang telah disampaikan kepada nasabah sesuai kesepakatan diawal sampai akhir, dengan tujuan agar nasabah mampu memberikan kepercayaan kepada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dengan adanya rasa tanggung jawab tersebut akan membawa ke harmonisan, saling mempercayai antara *customer service* dengan nasabah.”<sup>69</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat memberikan pemahaman kepada penulis bahwa dengan adanya sikap konsistensi yang dimiliki seseorang dalam menjalankan suatu usaha maka akan memudahkan untuk mencapai suatu tujuannya. Juga akan menentukan nasib baik buruknya suatu perusahaan tersebut. *Customer service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam hal ini telah memberi kesaksian kepada penulis akan pentingnya sikap konsistensi tersebut. Beliau telah merasakan pentinya konsistensi dalam

---

<sup>69</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

beraktivitas. Terutama seorang *customer service* dalam memberi informasi kepada nasabah yang ada, dengan tujuan kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan nasabah berdasarkan kelima indikator tersebut dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Kota Pinrang. Dengan fokus pada kualitas pelayanan, respons terhadap keluhan, pengalaman nasabah, kualitas SDM, dan strategi komunikasi, bank dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan nasabah serta meningkatkan loyalitas mereka. Implementasi strategi ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan jumlah nasabah secara berkelanjutan di masa depan.

### **3. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang**

#### **1. Reliability (Keandalan)**

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dan menyiapkan segalah kebutuhan nasabah sebelum bank di buka. Dengan kesiapan dan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, akan menambahkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Selanjutnya nasabah akan merasah aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat dihandalkan (cepat dan tepat) dalam proses transaksi perbankan. Sebagaimana hasil wawancara penulis dengan informan Andi Wulandari selaku Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang menyatakan bahwa:

“Strategi yang kami gunakan sebagai teller dalam melayani nasabah memang masih kurang akan tetapi kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah”<sup>70</sup>

Hasil wawancara tersebut mencerminkan strategi pelayanan yang ada di bri unit pekkabata. Sebaiknya staf bank seharusnya lebih meningkatkan lagi pelayanan dengan nasabah melalui memberikan sapaan kepada nasabah, sopan kepada nasabah, berpakaian rapi erta tidak memotong pembicaraan nasabah, karena jika hal tersebut diterapkan maka peningkat jumlah nasabah yang ada di Bri Unit Pekkabata tentunya akan semakin meningkat.

Kehandalan dalam memberikan pelayanan khususnya sarana teknologi informasi merupakan inti dari kualitas layanan yang cepat dan tepat karena nasabah menilai berdasarkan pengalaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Kemudian informan Nurul Musyarah selaku nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang menambahkan bahwa :

“Kalau dari segi asilitas sudah bagus, akan tetapi pelayanan yang ada di teller itu sering antri sehingga kami yang nasabah bosan akan menunggu pelayanan yang berjam-jam, pelayanan tellernya pun lambat dan kurang ramah kepada nasabah”<sup>71</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam melayani nasabahnya masih kurang sopan, akan tetapi dari segi fasilitas menurut nasabah sudah bagus, hanya saja pelayanan yang ada disana masih perlu ditingkatkan. Jadi Bri Unit Pekkabata sebaiknya itu setiap paginya melakukan briefing terhadap karyawannya serta memberikan arahan kepada staf bank bahwa jika melayani nasabah itu harus dengan cara ikhlas dan tulus.

## 2. Responsiveness (Daya Tanggap)

---

<sup>70</sup> Andi Wulandari, Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

<sup>71</sup> Nurul Musyarah, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan bank perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, membantu nasabah yang mengalami kesulitan mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.

“Saya sering menemani suami saya bertransaksi di bank lain dan pengamatan saya di bank tersebut, dilihat dari satpamnya hanya memberikan nomor antrian saja dan selebihnya membiarkan nasabah, sedangkan di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang ditunjukkan langsung oleh satpam mengenai keperluan nasabah yang dibutuhkan. Saya sendiri sudah hampir 30 tahun menjadi nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang. Itu karena saya merasa selama menjadi nasabah bank BRI selalu memberikan pelayanan yang baik, apalagi ketika saya ada keluhan staf bank langsung menangani dan penyampaian penjelasannya cukup jelas dan mudah dipahami. Akan tetapi terkadang juga satpam bank tidak menjaga di depan sehingga terkadang ada nasabah yang bigung harus kemana”<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa masih ada staf bank yang lari dari tanggung jawabnya salah satunya itu satpam bank, hal tersebut juga termasuk menurunkan kepuasan nasabah di bank tersebut. Jadi sebaiknya itu semua staf bank harus bertanggung jawab dengan pekerjaannya, jika staf bank memberikan pelayanan yang cepat, tepat maka nasabah pasti akan puas dan menarik nasabah yang baru atau merekomendasikan kepada nasabah lain bahwa pelayanan yang ada di bank tersebut bagus.

---

<sup>72</sup> Fatimah, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

### 3. Assurance (Jaminan)

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada bank. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

“Menurut saya, pelayanan yang diberikan sudah cukup, terutama kerapian pegawai bank dalam berpakaian. Cara penyampaianya baik, Dan yang saya lebih suka, mereka tidak membeda-bedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan sama tanpa memandang latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Tua maupun yang mudah, yang naik motor maupun mobil. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan selayaknya.”<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bri Unit Pekkabata. Dalam sikap empati wujud dari keamanan karyawan untuk memberikan kemudahan pada nasabah dengan senang hati dalam melakukan transaksi, selain itu perilaku adil dalam memberikan hak kepada yang berhak atau dengan kata lain menempatkan sesuatu pada tempatnya, yang dari hasil observasi yang dilakukan Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang telah menerapkan sikap adil tersebut kepada para nasabahnya tanpa pandang bulu atau status sosial. Hal tersebut juga membuat minat nasabah untuk dating ke Bri Unit Pekkabata akan meningkatkan kepuasan nasabah.

### 4. Empathy (Perhatian)

Memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan

---

<sup>73</sup> Sri Wahyuni, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasah lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank.

Adapun wawancara yang peneliti ajukan terhadap pihak bank terkait dengan sikap empati yang dilakukan terhadap nasabahnya, yaitu:

“Kalau untuk keluhan itu paling dari segi jaringan karena kan kalau dari segi jaringan itu kita tidak bisa pungkiri karena untuk penggunaan jaringan itu kita masih menggunakan pihak ketiga jadi otomatis jika jaringan dari pihak ketiga tersebut down jadi otomatis jaringan yang ada di unit itu juga down. Jadi, untuk mengantisipasi itu kita langsung konfirmasi oleh pihak ketiganya untuk segera di eksekusi misalnya 15 menit sudah langsung di tangani. Kalau untuk respon nasabah otomatis dia menunggu sesuai yang kita sampaikan bahwa terkendala oleh jaringan pihak ketiga jadi otomatis dia menunggu, jadi cara kami memberikan solusi kepada nasabah mau tetap menunggu atau di antarkan ATMnya kerumah nasabah oleh satpam setelah jam istirahat misalnya dalam pembuatan ATM terjadi gangguan dan di takutkan menunggu terlalu lama.”<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa bahwa ketanggapan karyawan bank yang mengeluh terkait masalah dengan menunggu kartu kredit (ATM) pihak bank langsung siap mengantarkan hal tersebut, akan tetapi hanya yang dapat dijangkau untuk mengantarkan ATM tersebut. Jadi sebaiknya pihak bank agar lebih memperhatikan karyawannya untuk tidak membeda-bedakan nasabah, karena jika membedakan nasabah maka kepuasan nasabah akan menurun jumlah nasabah juga menurun.

##### 5. Tangibles (Bukti Fisik)

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana

<sup>74</sup> Muh. Indra Cahyadi, *Customer Service Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui bagaimana layanan dan apa saja fasilitas yang di berikan Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang kepada nasabah agar mudah dan nyaman dalam bertransaksi. Maka penulis melakukan wawancara kepada informan Riyand Setiawan selaku *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang mengatakan bahwa:

“Demi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di bank kami menyediakan beberapa fasilitas yang membuat nasabah nyaman dan terus mendatangi bank diantaranya menyediakan kursi dalam, ruangan bank yang ber AC, dan memberikan layanan berupa jaringan wifi gratis bagi nasabah yang menunggu atau dalam keadaan antrian pada saat melakukan transaksi agar tidak jemu dan bosan menunggu.”<sup>75</sup>

Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dalam melayani nasabah betul-betul memperhatikan kenyamanan nasabahnya agar nyaman bertransaksi di bank, dengan menyediakan beberapa fasilitas kantor yang membuat nasabah nyaman mendatangi bank.

Akan tetapi berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah yang mengatakan bahwa:

“Kalau dari segi tempatnya bagus akan tetapi tempat parkirannya yang kurang memadai, tempat ruang tunggu yang terbatas, hanya saja pihak bank menyediakan wifi tetapi hal tersebut hanya berlaku bagi yang memiliki android dan orang tua yang menunggu pasti juga bosan hal tersebut.”<sup>76</sup>

Berdasarkan wawancara diatas bahwa bank seharusnya menyediakan tempat parkiran untuk nasabah yang datang ke Bri Unit Pekkabata agar nasabah tidak memarki sembarangan kendaraannya, dan juga untuk tempat

<sup>75</sup> Riyand Setiawan, *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.

<sup>76</sup> Sri Wahyuni, Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, *Wawancara*, di Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.

ruang tunggu itu sebaiknya diperhatikan agar nasabah tidak menumpuk dan berdiri didalam, karena jika nasabah mengantre ke staf bank tempat ruang tunggu yang full maka hal tersebut juga membuat nasabah bosan.

## B. Pembahasan

### 1. Kualitas Layanan di BRI Unit Pekkabata Pinrang

Layanan yang terbaik kepada pelanggan atau nasabah bukan merupakan suatu hal yang mudah, mengingat banyak kendala yang bakal dihadapi baik dari dalam bank maupun dari luar bank. Artinya, dalam memberikan pelayanan banyak faktor yang memengaruhi pelayanan tersebut. Jadi upaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan harus dilakukan sungguh-sungguh dengan memerhatikan faktor-faktor utama dan faktor pendukungnya. Oleh karena itu, terdapat lima dimensi layanan, yaitu:

#### 1. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan dalam memberikan pelayanan khususnya sarana teknologi informasi merupakan inti dari kualitas layanan yang cepat dan tepat karena nasabah menilai berdasarkan pengalaman pada saat menggunakan layanan tersebut. Keandalan merujuk pada kemampuan bank untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.<sup>77</sup> Dalam konteks BRI Unit Pekkabata Pinrang, keandalan dapat diukur melalui ketepatan waktu dalam penyelesaian transaksi dan kemampuan untuk memenuhi janji layanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keandalan yang tinggi berkontribusi positif terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penting bagi BRI

---

<sup>77</sup>Hadi Susianto. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)*. (Jakarta: Universitas Indonesia, 2020), h. 43.

untuk terus meningkatkan keandalan layanan agar nasabah merasa puas dan percaya.

Selain itu, keandalan juga mencakup konsistensi dalam memberikan informasi yang benar dan transparan kepada nasabah. Misalnya, jika nasabah mendapatkan informasi tentang suku bunga atau biaya layanan, informasi tersebut harus akurat dan tidak berubah-ubah tanpa pemberitahuan sebelumnya. Dengan membangun reputasi sebagai bank yang dapat diandalkan, BRI dapat menarik lebih banyak nasabah dan mempertahankan loyalitas yang sudah ada.<sup>78</sup>

Untuk meningkatkan keandalan, BRI dapat menerapkan sistem manajemen mutu yang ketat. Pengawasan berkala terhadap proses pelayanan dan penanganan keluhan nasabah dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan melakukan evaluasi rutin dan melibatkan nasabah dalam memberikan umpan balik, bank dapat terus meningkatkan standar keandalannya.

## 2. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

*Responsiveness* mencakup seberapa cepat dan efisien bank dalam merespons permintaan dan keluhan nasabah. Bank yang responsif mampu menangani masalah dengan baik akan tetapi masih kurang ramah,, sehingga nasabah merasa kurang dihargai dan diperhatikan.<sup>79</sup> Penelitian menunjukkan bahwa daya tanggap yang

---

<sup>78</sup> Prasetyo, E., & Rahmawati, N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Medan. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(3), 2019. 87-98.

<sup>79</sup> Ningsih, S., & Hidayat, R. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2), 2020.123-135.

kurang baik dapat menurunkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, BRI Unit Pekkabata Pinrang perlu mengembangkan sistem pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah.

Pentingnya responsivitas juga terlihat dalam penggunaan teknologi untuk mempermudah komunikasi antara bank dan nasabah. Misalnya, melalui aplikasi *mobile banking* atau layanan pelanggan yang tersedia 24 jam, nasabah dapat dengan mudah mengajukan pertanyaan atau mengatasi masalah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Dengan demikian, peningkatan responsivitas tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tetapi juga efisiensi operasional bank.<sup>80</sup>

Pelatihan karyawan dalam keterampilan komunikasi dan penyelesaian masalah juga sangat penting untuk meningkatkan daya tanggap. Karyawan yang terlatih akan lebih siap menghadapi berbagai situasi dan dapat memberikan solusi kepada nasabah. Dengan menciptakan budaya kerja yang responsif, BRI dapat memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah menjadi pengalaman positif.<sup>81</sup>

### 3. Assurance (Jaminan)

*Assurance* berkaitan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk memberikan kepercayaan kepada nasabah. Jaminan ini sangat penting dalam industri perbankan,

<sup>80</sup> Agustinus Anggoro, R., Syuhada, P., & Sugiarto, J. S. Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora Dan Unit Online-Nya. *Jurnal Manajemen*, 12(2), 2020.123-135.

<sup>81</sup> Rachmawati, R., & Rahardjo, B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 2019. 1-10.

di mana nasabah harus merasa aman dalam melakukan transaksi. Penelitian menunjukkan bahwa tingkat jaminan yang tinggi dapat meningkatkan kepuasan nasabah. BRI harus memastikan bahwa karyawan dilatih dengan baik agar dapat memberikan informasi yang akurat dan membangun kepercayaan.<sup>82</sup>

Selain pelatihan formal, penting juga bagi karyawan untuk memiliki sikap ramah dan profesional saat berinteraksi dengan nasabah. Hal ini menciptakan suasana yang nyaman dan membuat nasabah merasa dihargai. Dengan memberikan jaminan melalui interaksi yang positif, BRI dapat memperkuat hubungan dengan nasabah dan meningkatkan citra bank di mata masyarakat.

Di samping itu, penggunaan sertifikasi profesional bagi karyawan di bidang perbankan juga bisa menjadi langkah strategis untuk meningkatkan jaminan kepada nasabah. Karyawan yang memiliki sertifikasi menunjukkan kompetensi tinggi dalam bidangnya sehingga dapat memberikan informasi dan pelayanan dengan lebih percaya diri. Hal ini akan semakin memperkuat rasa aman bagi nasabah saat bertransaksi di BRI.<sup>83</sup>

#### 4. *Empathy* (Perhatian)

*Empathy* mencakup perhatian yang diberikan kepada nasabah secara individual. Hal ini meliputi pemahaman terhadap kebutuhan

<sup>82</sup> Sari, D., & Prabowo, H. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI di Jakarta. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 9(1), 2021.56-67.

<sup>83</sup> Supriyanto, S., & Rahmawati, R. The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction In Banking Sector: Evidence From Bank BRI In Central Java. *International Journal Of Research In Business And Social Science*, 9(3), 2020. 45-55.

dan harapan nasabah.<sup>84</sup> Penelitian menunjukkan bahwa empati yang tinggi dari pihak bank dapat membuat nasabah merasa dihargai, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan. BRI Unit Pekkabata Pinrang perlu mengimplementasikan pendekatan pelayanan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan spesifik setiap nasabah.

Pendekatan empatik juga dapat dilakukan melalui program loyalitas atau penghargaan bagi nasabah setia. Dengan mengenali dan menghargai kontribusi mereka, BRI tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mendorong nasabah untuk merekomendasikan bank kepada orang lain. Membangun hubungan emosional dengan nasabah akan menjadi aset berharga bagi keberlangsungan bisnis bank.<sup>85</sup>

Pengumpulan data tentang preferensi dan kebutuhan masing-masing nasabah melalui survei atau interaksi langsung bisa menjadi cara efektif untuk memahami apa yang mereka inginkan dari bank. Dengan informasi ini, BRI bisa menyesuaikan produk dan layanan agar lebih relevan dengan kebutuhan pasar lokal di Pekkabata Pinrang.

##### 5. *Tangibles* (Bukti Fisik)

*Tangibles* adalah elemen fisik dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. Dalam konteks BRI, ini mencakup kondisi fisik kantor cabang serta materi promosi yang

<sup>84</sup> Setiawan, D., & Indratno, S. Digital Banking And Its Impact On Customer Satisfaction: A Case Study Of Bank BRI In Indonesia. *Journal Of Digital Banking*, 5(2), 2020. 134-145.

<sup>85</sup> Firdaus, M., & Hidayati, N. The Role Of Customer Experience In Enhancing Customer Satisfaction In Banking Services: A Study On Bank BRI Customers In East Java Province. *International Journal Of Business And Management Science*, 9(4), 2021. 200-210.

digunakan.<sup>86</sup> Penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik yang baik dapat menciptakan kesan positif di benak nasabah. Oleh karena itu, BRI harus menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan fisik serta memastikan bahwa semua materi promosi terlihat profesional. BRI juga harus selalu menjalankan layanan sesuai dengan SOP yang berlaku. *Standar Operational Procedure* (SOP) sebagai panduan Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang yang harus dimengerti dan dipahami dalam melayani nasabah yaitu sebagai berikut:

- a. Berpakaian bersih dan penampilan rapi
- b. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan atau nasabah
- d. Tenang, sopan, sabar dalam mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
- f. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
- g. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
- h. Jangan menyelah atau memotong pembicaraan
- i. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan.<sup>87</sup>

---

<sup>86</sup> Pramudito, A., & Sulistyowati, E. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Islamic Banking: Evidence from Bank BRI Syariah in Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 11(3), 2020. 555-570.

<sup>87</sup> Yulianto, F., & Setyawan, D. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah di Jakarta Selatan. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 14(1), 2022. 23-35.

Desain interior kantor cabang juga harus mencerminkan citra modern dan profesional dari bank tersebut. Penggunaan teknologi terkini dalam pelayanan seperti mesin ATM yang canggih atau ruang tunggu yang nyaman dapat meningkatkan pengalaman nasabah saat berkunjung ke cabang. Dengan memperhatikan aspek tangibles ini, BRI akan mampu meninggalkan kesan positif yang mendalam pada setiap interaksi dengan nasabah.<sup>88</sup>

Selain itu, penting juga untuk memperhatikan penampilan karyawan sebagai bagian dari bukti fisik layanan. Karyawan yang berpakaian rapi dan profesional akan menambah rasa percaya diri nasabah terhadap bank tersebut. Menerapkan standar penampilan karyawan serta menyediakan fasilitas fisik yang nyaman akan semakin memperkuat citra positif Bank BRI di mata masyarakat.<sup>89</sup>

Meningkatkan kualitas layanan di BRI Unit Pekkabata Pinrang melalui lima dimensi ini dapat berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan fokus pada keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, BRI dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabahnya dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank. Penelitian ini akan memberikan wawasan penting bagi manajemen dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan yang efektif.

---

<sup>88</sup> Astuti, I., & Wibowo, A. Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Cabang Semarang: Studi Kasus pada Generasi Milenial. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 2019. 112-120.

<sup>89</sup> Handayani, R., & Nugroho, A. The Impact of Service Quality on Customer Loyalty in Banking Sector: A Study at Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(4), 2020. 32-40.

## 2. Kepuasan Nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan yang dialami oleh individu setelah membandingkan hasil atau kinerja produk dan layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dalam konteks BRI Unit Pekkabata Pinrang, kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.<sup>90</sup> Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat berkontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah. Misalnya, jika nasabah merasa bahwa layanan yang diberikan cepat dan efisien, mereka cenderung merasa puas, akan tetapi jika layanan yang tidak sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah akan kurang puas terhadap layanan yang di berikan.

Kualitas pelayanan juga dapat diukur melalui umpan balik dari nasabah. Melalui survei kepuasan atau kuesioner, bank dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan, BRI dapat memastikan

---

<sup>90</sup> Sariyanto, Y., & Suryani, E. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI di Wilayah Jawa Barat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(3), 2021. 150-160.

bahwa mereka memenuhi ekspektasi nasabah dan terus beradaptasi dengan kebutuhan pasar.<sup>91</sup>

Penting bagi BRI untuk melakukan *benchmarking* terhadap institusi keuangan lain untuk memahami standar industri dalam hal kualitas pelayanan. Dengan mempelajari praktik terbaik dari bank lain yang telah sukses dalam meningkatkan kepuasan nasabah, BRI dapat mengimplementasikan strategi yang terbukti efektif dan relevan dengan konteks lokal di Pekkabata Pinrang.

## 2. Respon terhadap Keluhan

Respon terhadap keluhan adalah indikator penting dalam menilai kepuasan nasabah. Nasabah yang mengalami masalah atau ketidakpuasan harus merasa bahwa keluhan mereka ditangani dengan serius dan cepat.<sup>92</sup> BRI Unit Pekkabata Pinrang perlu memiliki sistem pengelolaan keluhan yang efektif, di mana setiap keluhan dicatat dan ditindaklanjuti dalam waktu yang wajar.

Sistem ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memberikan kesempatan bagi bank untuk belajar dari kesalahan dan meningkatkan layanan di masa mendatang. Dengan memberikan respon yang cepat dan solusi yang memadai terhadap keluhan, BRI dapat membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Pelatihan karyawan dalam keterampilan penanganan keluhan sangat penting untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah adalah

<sup>91</sup> Dewi, T. M. Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. *Ekobisman: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, 8(1), 2023. 60-75.

<sup>92</sup> Tjiptono, F., & Chandra, G. *Service Quality*. (Yogyakarta: Andi, 2016), h. 79.

positif. Karyawan harus dilatih untuk mendengarkan dengan baik, menunjukkan empati, dan memberikan solusi yang sesuai. Dengan cara ini, setiap keluhan dapat menjadi kesempatan untuk memperkuat hubungan dengan nasabah.<sup>93</sup>

### 3. Pengalaman Nasabah

Pengalaman nasabah mencakup semua interaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan bank, mulai dari proses pembukaan rekening hingga penggunaan layanan perbankan sehari-hari. Pengalaman positif akan meningkatkan kepuasan nasabah, sementara pengalaman negatif dapat menyebabkan ketidakpuasan.<sup>94</sup> Oleh karena itu, penting bagi BRI untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi setiap nasabah.

BRI juga perlu mempertimbangkan elemen emosional dalam pengalaman nasabah. Menciptakan momen-momen positif selama interaksi seperti ucapan terima kasih setelah transaksi atau pengingat personal tentang produk dapat meninggalkan kesan mendalam pada nasabah. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tetapi juga mendorong loyalitas jangka panjang.<sup>95</sup>

Bank juga bisa memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Misalnya, aplikasi mobile banking yang *user-*

<sup>93</sup> Hidayah, N. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah di Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(3), 2021. 145-156.

<sup>94</sup> Lestari, D., & Setyawan, A. Pengaruh Inovasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan di Bank BRI Cabang Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1), 2020. 77-89.

<sup>95</sup> Fatimah, N., & Hidayatullah, H. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(2), 2019. 56-70.

*friendly* dapat mempermudah akses layanan perbankan, sehingga nasabah merasa lebih nyaman dan puas saat menggunakan layanan BRI. Pengalaman positif ini tidak hanya berdampak pada kepuasan individu tetapi juga berkontribusi pada citra positif bank secara keseluruhan. Nasabah yang memiliki pengalaman baik lebih mungkin untuk berbagi cerita positif dengan keluarga, teman, dan kolega mereka, yang dapat meningkatkan reputasi bank di masyarakat. Dalam era digital saat ini, di mana informasi dapat menyebar dengan cepat melalui media sosial dan platform online lainnya, rekomendasi dari mulut ke mulut menjadi semakin penting. Oleh karena itu, bank harus terus berinvestasi dalam pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan pelayanan pelanggan mereka.<sup>96</sup>

#### 4. Kualitas Sumber Daya Manusia (*Resources*)

Kualitas sumber daya manusia di BRI sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Karyawan yang terlatih dan kompeten akan mampu memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan.<sup>97</sup>

BRI juga perlu memastikan adanya sistem penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan kinerja luar biasa dalam pelayanan pelanggan. Penghargaan ini tidak hanya akan memotivasi karyawan tetapi juga menciptakan budaya kerja positif di mana semua orang

<sup>96</sup> Widiastuti, S., & Rahmawati, R. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2), 2020) 100-110.

<sup>97</sup> Setiawan, A. *Manajemen Kualitas Layanan dalam Perbankan*. (Jakarta: Salemba Empat, 2018), h. 133.

berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Selain itu, sikap dan perilaku karyawan saat berinteraksi dengan nasabah juga memainkan peranan penting dalam menciptakan kepuasan. Karyawan yang ramah dan profesional akan memberikan kesan positif kepada nasabah, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka.<sup>98</sup>

### 5. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi yang efektif antara bank dan nasabah sangat penting untuk membangun hubungan yang baik. Komunikasi yang jelas dan transparan mengenai produk dan layanan akan membantu mengelola ekspektasi nasabah.<sup>99</sup> BRI perlu memastikan bahwa informasi mengenai produk baru, suku bunga, atau perubahan kebijakan disampaikan dengan baik kepada nasabah.

Komunikasi dalam sebuah organisasi merupakan sarana untuk menjalin hubungan antara nasabah dengan karyawan atau *customer service*. Komunikasi merupakan faktor penting dalam suatu organisasi sebagai bentuk penentu tentang baik buruknya pelayanan pada organisasi tersebut. Dengan adanya komunikasi yang baik oleh karyawan kepada nasabah, maka akan menambah minat nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut. Proses ini harus di susun dengan baik oleh perusahaan, baik komunikasi secara langsung maupun dengan menggunakan alat teknologi.<sup>100</sup>

---

<sup>98</sup> Suhartini, D., & Wibowo, A. Digital Banking and Its Impact on Customer Satisfaction: A Case Study of Bank BRI in Indonesia. *Journal of Digital Banking*, 5(2), 2020. 134-145.

<sup>99</sup> Maryanto Supriyono. *Buku Pintas Perbankan*. (Yogyakarta: Andi, 2021), h. 51.

<sup>100</sup> Pramudito, A., & Sulistyowati, E. The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Islamic Banking: Evidence from Bank BRI Syariah in Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 11(3), 2020. 555-570..

Salah satu faktor pendukung dalam suatu keberhasilan pada sebuah perusahaan adalah kejelasan informasi yang disampaikan oleh pihak berwewenang. Informasi yang diterima oleh pihak konsumen haruslah jelas sehingga konsumen dapat memahaminya dengan baik, sehingga proses komunikasi antara produsen dengan pihak konsumen dapat terjalin dengan sehat. Komunikasi yang sehat akan mengantarkan kepada suatu keberhasilan, menghasilkan suatu capaian sebagaimana apa yang telah direncanakan.<sup>101</sup>

Peranan *customer service* adalah melayani keperluan dan keluhan nasabah yang datang ke bank. Tentunya gaya bahasah yang digunakan *customer service* sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena setiap nasabah bermacam-macam pola fikir dan pengetahuannya. *Customer service* sebagai penerima tamu dan penyampai informasi yang menjadikan penentu baik buruknya suatu layanan yang diberikan. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, dan *customer service* sebagai seorang yang wajib membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu dan membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan, tentunya untuk mencapai semua itu maka seorang

---

<sup>101</sup> Tjiptono, F., & Chandra, G. The Role of Service Quality in Customer Satisfaction: A Study of Bank BRI in Indonesia. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(12), 2016. 45-52.

*customer service* harus menggunakan bahasa yang mudah di pahami oleh nasabah.

Kepuasan nasabah di BRI Unit Pekkabata Pinrang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kualitas pelayanan, respon terhadap keluhan, pengalaman nasabah, kualitas sumber daya manusia, dan strategi komunikasi. Dengan memahami faktor-faktor ini dan menerapkan strategi peningkatan kualitas layanan secara efektif, BRI dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya secara signifikan. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan bagi manajemen dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.

### **3. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bri Unit Pekkabata**

Strategi adalah tahap awal dimana perusahaan menetapkan tujuannya disertai analisa mendalam terkait faktor internal dan eksternal perusahaan dan penetapan tujuan jangka panjang yang kemudian digunakan sebagai acuan untuk menciptakan alternatif strategi-strategi bisnis dimana akan dipilih salah satunya untuk ditetapkan sesuai dengan kondisi perusahaan. BRI Unit Pekkabata mengkaji dan memperbarui kebutuhan dari nasabah serta kualitas pelayanan yang ada. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan untuk para karyawan internal guna menjaga keamanan dalam bekerja, memberikan pelayanan yang baik, serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Layanan ini bertujuan meningkatkan efisien kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Dengan pelayanan yang baik memberikan kepuasan terhadap nasabah dimana kepuasan pelanggan memberikan banyak manfaat banyak bagi perusahaan dalam jangka panjang,

akan lebih menguntungkan dalam mempertahankan pelanggan yang baik dari pada harus terus menerus mengajak dan membina pelanggan baru untuk menggantikan pelanggan yang pergi. Kualitas layanan adalah faktor penting yang perlu mendapatkan perhatian oleh perusahaan dalam rangka menarik anggota nasabah. Kualitas layanan keadaan dinamis dari produk jasa, manusia, proses serta lingkungan yang dapat memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen.<sup>102</sup>

Kualitas layanan yang baik merupakan suatu keharusan bagi kelangsungan hidup lembaga keuangan, terlepas dari apakah kualitas layanan barang bergantung dari seberapa mampu. Kualitas layanan diukur dengan indicator berikut: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian perusahaan dalam memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen dengan konsisten. Strategi pemasaran industri perbankan diimplementasikan dengan menggunakan konsep yang memenuhi kebutuhan bank bri untuk tumbuh atau menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan. Untuk itu perusahaan perlu mengembangkan sistem yang responsif terhadap kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah. Beberapa faktor harus difokuskan pada hal-hal berikut :

1. Memahami persepsi nasabah terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing.
2. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
3. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tau apa yang mereka lakukan.

---

<sup>102</sup> Anggraeni, T., Fauzi, A., Rambe, D., Afrillia, W., Ambarwati, N. R., & Febrian, H. (2022). Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pada Bank Syariah. *Jurnal Portofolio: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 212-218

4. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para nasabah.<sup>103</sup>



---

<sup>103</sup> AMA, M. H. P.(2005). Strategi Meningkatkan kualitas pelayanan public (Studi deskriptif tentang strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandes Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

## BAB V

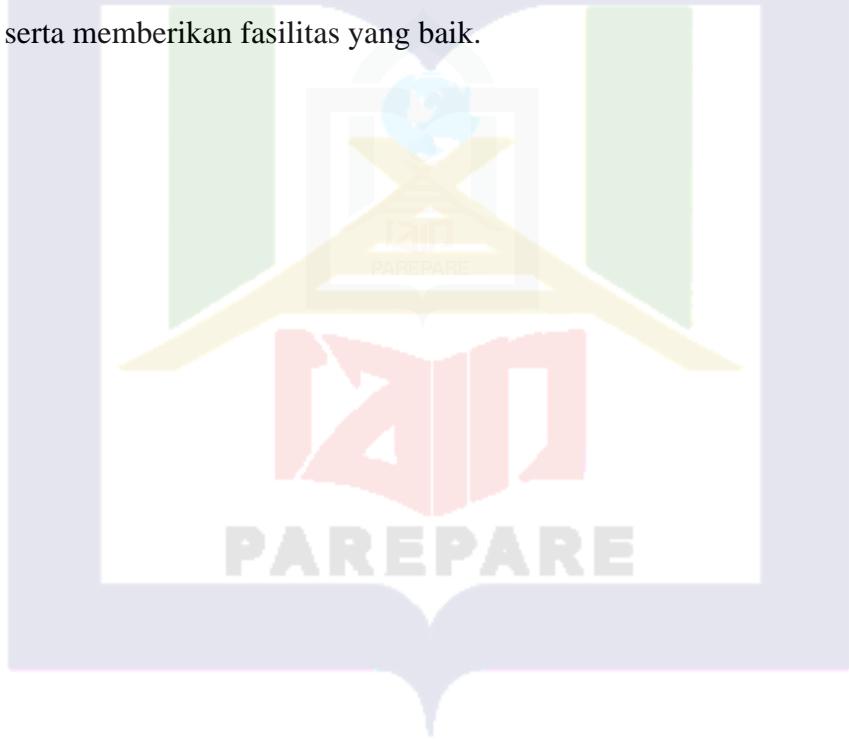
### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat lima indikator kualitas layanan di Bank BRI Unit Pekkabata yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah dan strategi peningkatan jumlah nasabah. Kelima indikator tersebut adalah *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Perhatian), dan *Tangibles* (Bukti Fisik). Kelima indikator tersebut dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata Kota Pinrang. Dengan fokus pada keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, bank dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah yang tidak hanya mendorong kepuasan tetapi juga meningkatkan loyalitas dan rekomendasi dari mulut ke mulut.
2. Kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Pekkabata dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu Kualitas Pelayanan, Respon terhadap Keluhan, Pengalaman Nasabah, Kualitas Sumber Daya Manusia (*Resources*), dan Strategi Komunikasi. Dengan kelima indikator tersebut, bank dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat dengan nasabah, meningkatkan loyalitas mereka, dapat menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah, meningkatkan kepuasan mereka, serta mendorong pertumbuhan jumlah nasabah secara berkelanjutan.

3. Strategi peningkatan kualitas layanan pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang
- BRI Unit Pekkabata harus mengatur strategi dengan memahami persepsi nasabah terhadap perusahaan, mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tau apa yang mereka lakukan, dan menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas layanan dan para nasabah. Bank harus berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, agar jumlah nasabah dapat meningkat, agar nasabah yang lama tetap bertahan di tengah persaingan yang ketat maka Bank harus melakukan pendekatan yaitu dengan memberikan pelatihan kepada para staf, serta memberikan fasilitas yang baik.



## B. Saran

Berdasarkan simpulan mengenai Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, maka peneliti mencoba untuk memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bank BRI Unit Pekkabata sebaiknya mengembangkan program edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan literasi keuangan nasabah. Program ini dapat berupa seminar, workshop, atau sesi informasi yang menjelaskan berbagai produk perbankan, termasuk manfaat dan cara penggunaannya. Dengan memberikan informasi yang jelas dan mendidik, nasabah akan merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan bank, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.
2. Untuk menjangkau lebih banyak calon nasabah, Bank BRI Unit Pekkabata perlu memanfaatkan platform media sosial dan digital marketing secara lebih efektif. Mengadakan kampanye promosi yang menarik melalui media sosial, seperti undian berhadiah atau program referral, dapat menarik perhatian masyarakat. Selain itu, penggunaan konten visual yang menarik dan informatif di media sosial dapat membantu memperkenalkan produk dan layanan bank kepada audiens yang lebih luas. Dengan cara ini, bank tidak hanya dapat meningkatkan jumlah nasabah baru tetapi juga membangun citra positif di masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim*

- Alam, A. P. (2016). *Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan Ditinjau Dari Manajemen Syariah*. Sumatera Utara: UIN Sumatera Utara.
- Agustina, N & Achmad Fauzi DH. (2018). Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1).
- Agustinus Anggoro, R., Syuhada, P., & Sugiarto, J. S. (2020). Strategi membangun kualitas pelayanan perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah berorientasi loyalitas pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-nya. *Jurnal Manajemen*, 12(2).
- Apriyanti, H. W. (2018). *Perkembangan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia: Analisis Peluang dan Tantangan*. Maksimum: Media Akuntansi Universitas.
- Ardial. (2024). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ardianto, M., Andriyani, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ekonomi*, 1(1).
- Astuti, I., & Wibowo, A. (2019). Pengaruh Digitalisasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Cabang Semarang: Studi Kasus pada Generasi Milenial. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2).
- Budisunata, P. A., Prayustika, I., & Widiantara, I. (2022). *Prosedur Penanganan Laporan Nasabah Walk-In pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar*. Skripsi. Bali: Politeknik Negeri Bali.
- Dewi, T. M. (2023). Strategi Kualitas Pelayanan Perbankan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. *Ekobisman: Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen*, 8(1).
- Fadilla, F. (2024). Pengaruh *Promotion, Service Quality, and Customer Experience* Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Medan Pulo Brayan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(1).
- Fahrudin, A. M. (2020). *Analisis Manajemen Syariah Dalam Strategi Pemasaran Bisnis pada PT Kandakawana Sakti Kabupaten Bogor*. Skripsi. Bogor: Institut Agama Islam Sahid.

- Fajria, V. V. (2022). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pemerintah Desa Sidigede Kecamatan Welahan Kabupaten Jepara Tahun 2020)*. Skripsi. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo.
- Fatimah, N., & Hidayatullah, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Memilih Tabungan Mudharabah di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Pinrang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(2).
- Firdaus, M., & Hidayati, N. (2021). The Role of Customer Experience in Enhancing Customer Satisfaction in Banking Services: A Study on Bank BRI Customers in East Java Province. *International Journal of Business and Management Science*, 9(4).
- Handayani, R., & Nugroho, A. (2020). The Impact of Service Quality on Customer Loyalty in Banking Sector: A Study at Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(4).
- Harjuno, P. (2014). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Taman Pintar Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hidayah, N. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah di Jakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(3).
- Hidayastri, M. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Restoran Wulan Sari Beka*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- I Nyoman Budiono, M. M. (2021). *Kewirausahaan*. Kota Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Kementerian Agama. (2019). *Al-Qur'an dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Khamidah, N. (2017). *Analisis Sistem Manajemen Syariah pada Bank Syariah Mandiri KC Banyumanik Semarang*. Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Lestari, D., & Setyawan, A. (2020). Pengaruh Inovasi Digital terhadap Kualitas Pelayanan di Bank BRI Cabang Surabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 8(1).
- Mayora, S. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian pada Cafe Gerobak di Payakumbuh*. Skripsi. Riau: Universitas Islam Riau.

- Nasution, M. (2018). *Metode Penelitian Naturalistik dan Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Ningsih, S., & Hidayat, R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 6(2).
- Novia, M.A., Semmaila, B., & Imaduddin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan di Universitas Muslim Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(2).
- Nurbaiti,T. (2020). *Dampak layanan jasa mobile banking terhadap peningkatan jumlah nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Za Pagar Alam)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Pawirosumarto, S. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(3).
- Permana, M.V. (2023). Peningkatan kepuasan pelanggan melalui kualitas produk dan kualitas layanan. *JDM (Jurnal Dinamika Manajemen)*, 2(1).
- Pramudito, A., & Sulistyowati, E. (2020). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in Islamic Banking: Evidence from Bank BRI Syariah in Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 11(3).
- Prasetyo, A.B.S. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Prasetyo, E., & Rahmawati, N. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Medan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(3).
- Rachmawati, R., & Rahardjo, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Cabang Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1).
- Rizda, T. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Gojek (Studi Pada Mahasiswa FEB UISU)*. Skripsi. Medan: Universitas Islam Sumatera Utara.
- Sadiyah, D. (2015). *Metode Penelitian Dakwah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sari, D., & Prabowo, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(1).

- Sariyanto, Y., & Suryani, E.(2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank BRI di Wilayah Jawa Barat. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 10(3).
- Setiadi, K. P. (2021). *Penerapan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada PT Etos Suryanusa*. Skripsi. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surabaya.
- Setiawan, A. (2018). *Manajemen Kualitas Layanan dalam Perbankan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setiawan, D., & Indratno, S. (2020). Digital Banking and Its Impact on Customer Satisfaction: A Case Study of Bank BRI in Indonesia. *Journal of Digital Banking*, 5(2).
- Solaiman. (2018). Perlindungan Hukum Pembeli Polis Asuransi Online. *Jurnal Hukum Bisnis*, 5(2).
- Subagiyo, R. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Nasabah di PT BPRS Mitra Mandiri Sukses di Gresik. *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 3(1).
- Suhartini, D., & Wibowo, A. (2020). Digital Banking and Its Impact on Customer Satisfaction: A Case Study of Bank BRI in Indonesia. *Journal of Digital Banking*, 5(2).
- Supriyanto, S., & Rahmawati, R. (2020). The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction in Banking Sector: Evidence from Bank BRI in Central Java. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 9(3).
- Supriyono, M. (2021). *Buku Pintas Perbankan*. Yogyakarta: Andi.
- Susianto, H. (2020). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Syarifuddin, A.D.I., et.al. (2023). Rasio Profitabilitas Sebagai Alat Mengukur Kinerja Keuangan Pt. Jasa Raharja Perwakilan Parepare, *Moneta : Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*, 1(1).
- Syarifuddin, A.D.I. (2021). Pengaruh Kepercayaan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking di Era Pandemik Covid-19 (Studi Bank BNI Cabang Makassar), *Yume : Journal of Management*, 4(1).
- Syary, F.P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Toko Nelvi Songket Pandai Sikek dan Silungkang Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2).

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). The Role of Service Quality in Customer Satisfaction: A Study of Bank BRI in Indonesia. *International Journal of Business and Management Invention*, 5(12).
- Wahab, W. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah di Kota Pekanbaru. *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan dan Syariah*, 4(1).
- Wahyudi, A.R.Azhari & R. (2020). Analisis Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia: Studi Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 6(3).
- Widiastuti, S., & Rahmawati, R. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(2).
- Yulianto, F., & Setyawan, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah di Jakarta Selatan. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 14(1).
- Zubair, M. K., dkk. (2020). *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi*. Parepare: Universitas Muhammadiyah Parepare.




**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421)  
21307**

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN  
SKRIPSI**

<b>NAMA MAHASISWA</b> <b>NIM</b> <b>FAKULTAS</b> <b>PRODI</b> <b>JUDUL</b>	: RASNITA : 19.2300.056 : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM : PERBANKAN SYARIAH : KUALITAS LAYANAN PADA BANK BRI UNIT PEKKABATA KOTA PINRANG DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)
--	--

**PEDOMAN WAWANCARA**

Wawancara Untuk Karyawan Bank Bri Unit Pekkabata Pinrang

**A. Kondisi Kualitas Layanan**

Kategori	Pertanyaan
Pelayanan	1. Bagaimana strategi pelayanan yang di gunakan dalam meningkatkan kepuasan nasabah? 2. Apa saja permasalahan yang di

hadapi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

3. Apakah pelayanan yang anda berikan sudah sesuai dengan SOP pelayanan?
4. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah?

#### B. Peningkatan Kepuasan Nasabah

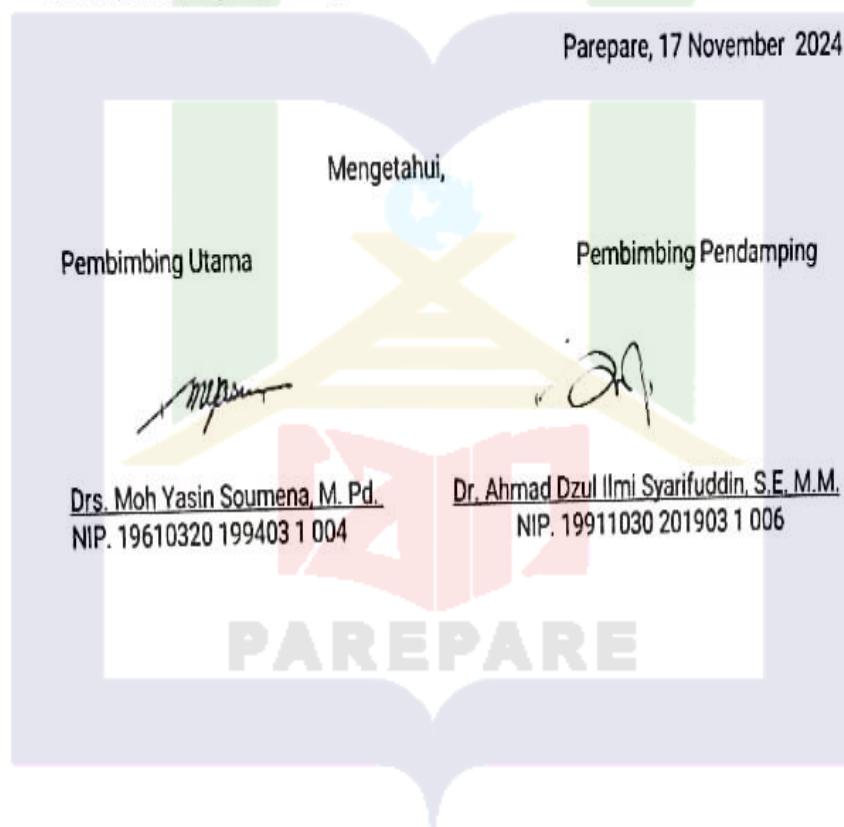
Kategori	Pertanyaan
Kepuasan Nasabah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh karyawan bri unit pekkabata pinrang?</li> <li>2. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staf bri unit pekkabata pinrang?</li> <li>3. Sudah berapa lama anda menjadi nasabah di bri unit pekkabata pinrang?</li> <li>4. Apakah anda merasa aman dan nyaman menggunakan produk bri unit pekkabata pinrang?</li> <li>5. Bagaimana penyampaian informasi oleh staf bank?</li> </ol>

Setelah dicermati instrument dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul

diatas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan

dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 17 November 2024





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 (0421) 21307 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-5234/In.39/FEBI.04/PP.00.9/12/2024

13 Desember 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI PINRANG

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di

KAB. PINRANG

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	:	RASNITA
Tempat/Tgl. Lahir	:	LAMPA, 20 September 2000
NIM	:	19.2300.056
Fakultas / Program Studi	:	Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester	:	XI (Sebelas)
Alamat	:	KELURAHAN LAMPA, KECAMATAN DUAMPANUA, KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah BUPATI PINRANG dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH) PADA BANK BRI UNIT PEKKABATA PINRANG

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 13 Desember 2024 sampai dengan tanggal 11 Januari 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



**PEMERINTAH KABUPATEN PINRANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**UNIT PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**Jl. Jend. Sukawati Nomor 40. Telp/Fax : (0421)921695 Pinrang 91212**

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PINRANG  
 Nomor : 503/0662/PENELITIAN/DPMPTSP/12/2024

Tentang

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

- Menimbang : bahwa berdasarkan penelitian terhadap permohonan yang diterima tanggal 17-12-2024 atas nama RASNITA, dianggap telah memenuhi syarat-syarat yang diperlukan sehingga dapat diberikan Surat Keterangan Penelitian.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 29 Tahun 1959;  
 2. Undang - Undang Nomor 18 Tahun 2002;  
 3. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2007;  
 4. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009;  
 5. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014;  
 6. Peraturan Presiden RI Nomor 97 Tahun 2014;  
 7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 terkait Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014;  
 9. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 48 Tahun 2016; dan  
 10. Peraturan Bupati Pinrang Nomor 38 Tahun 2019.
- Memperhatikan : 1. Rekomendasi Tim Teknis PTSP : 1482/R/Teknisi/DPMPTSP/12/2024, Tanggal : 20-12-2024  
 2. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) Nomor : 0670/BAP/PENELITIAN/DPMPTSP/12/2024, Tanggal : 20-12-2024
- M E M U T U S K A N**
- Menetapkan KESATU : Memberikan Surat Keterangan Penelitian kepada :
- |                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
| 1. Nama Lembaga              | : | INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE  |
| 2. Alamat Lembaga            | : | JL. AMAL BAKTI NO. 8   |
| 3. Nama Peneliti             | : | RASNITA  |
| 4. Judul Penelitian          | : | STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT PEKKABATA PINRANG |
| 5. Jangka waktu Penelitian   | : | 1 Bulan  |
| 6. Sasaran/target Penelitian | : | NASABAH DAN STAF BANK  |
| 7. Lokasi Penelitian         | : | Kecamatan Duampamu   |
- KEDUA : Surat Keterangan Penelitian ini berlaku selama 6 (enam) bulan atau paling lambat tanggal 20-06-2025.
- KETIGA : Peneliti wajib mentaati dan melakukan ketentuan dalam Surat Keterangan Penelitian ini serta wajib memberikan laporan hasil penelitian kepada Pemerintah Kabupaten Pinrang melalui Unit PTSP selambat-lambatnya 6 (enam) bulan setelah penelitian dilaksanakan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, dan akan diadakan pertukaran sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Pinrang Pada Tanggal 23 Desember 2024



Ditandatangani Secara Elektronik Oleh :  
**ANDI MIRANI AP, M.Si**  
 NIP. 197406031993112001  
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP**  
 Selaku Kepala Unit PTSP Kabupaten Pinrang

Biaya : Rp 0,-



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSe



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk**  
**UNIT PEKKABATA**  
**Jl. Poros Pinrangpolman,Kel. Lampa Kec. Duampanua Kab. Pinrang**

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Asriadi

Jabatan : Kepala Unit

Menerangkan bahwa :

Nama : Rasnita

NIM : 19.2300.056

Program Study : Perbankan Syariah

Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang.

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, pada tanggal 13 Desember 2024 s/d 11 Januari 2025.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

**PAREPARE**

Lampa Timur, 17 Januari 2025

**KANTOR CABANG PINRANG  
UNIT PEKKABATA**



**ASRIADI  
KEPALA UNIT**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	MUH · IBORRA CAHYADI
Umur	20 TAHUN
Jenis kelamin	LAKI-LAKI
Agama	ISLAM
Pekerjaan	CUSTOMER SERVICE
Alamat	JL. DOROS PANTLANG POLMAN LAMPA

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari RASNITA yang sedang melakukan penelitian “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	<b>RIYAN SETIAWAN</b>
Umur	<b>25 TAHUN</b>
Jenis kelamin	<b>PRIA</b>
Agama	<b>ISLAM</b>
Pekerjaan	<b>CUSTOMER SERVICE</b>
Alamat	<b>JL. LARUNI</b>

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari RASNITA yang sedang melakukan penelitian “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya



### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

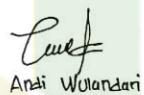
Nama	<i>Andi Wulandari</i>
Umur	<i>25 Tahun</i>
Jenis kelamin	<i>Perempuan</i>
Agama	<i>Islam</i>
Pekerjaan	<i>Teller</i>
Alamat	<i>Sumpang Barat</i>

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari RASNITA yang sedang melakukan penelitian “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Lampa Timur, 31 Das 2024

Yang bersangkutan,



*Andi Wulandari*

**PAREPARE**

**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

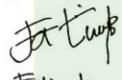
Nama	<b>Fatimah</b>
Umur	<b>95 Tahun</b>
Jenis kelamin	<b>Perempuan</b>
Agama	<b>Islam</b>
Pekerjaan	<b>IPT</b>
Alamat	<b>Lampa Timur</b>

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari RASNITA yang sedang melakukan penelitian **“Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang”**.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Lampa Timur, 1 Januari 2025

Yang bersangkutan,

  
Fatimah

**PAREPARE**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	Jamal
Umur	49 tahun
Jenis kelamin	Laki-laki
Agama	Islam
Pekerjaan	Petani
Alamat	Lampa Timur

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari RASNITA yang sedang melakukan penelitian "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Lampa Timur, 31 Desember 2024

Yang bersangkutan,

*ez Jamal*  
.....  
jamal

**PAREPARE**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	Nurul Musyrapah
Umur	23 tahun
Jenis kelamin	Perempuan
Agama	Islam
Pekerjaan	Pelajar
Alamat	Lampta Timur

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari RASNITA yang sedang melakukan penelitian "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya



**SURAT KETERANGAN WAWANCARA**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	<i>SRI WAHYUNI</i>
Umur	<i>24 TAHUN</i>
Jenis kelamin	<i>PEREMPUAN</i>
Agama	<i>ISLAM</i>
Pekerjaan	<i>MAHASISWA</i>
Alamat	<i>LAMPA TIMUR</i>

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari RASNITA yang sedang melakukan penelitian "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang".

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Lampa Timur, *1 Januari* 2025

Yang bersangkutan,

*SRI WAHYUNI*

**PAREPARE**

### SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama	HARIANI
Umur	48 TAHUN
Jenis kelamin	PEREMPUAN
Agama	ISLAM
Pekerjaan	U-R-T
Alamat	LAMPA TIMUR

Menerangkan bahwa, benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari RASNITA yang sedang melakukan penelitian “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang”.

Demikian surat wawancara ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Lampa Timur, 17 Januari 2025

Yang bersangkutan,

HARIANI

## DOKUMENTASI

Wawancara dengan informan Muh. Indra Cahyadi selaku *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.



Wawancara dengan informan Riyandri Setiawan selaku *Customer Service* Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.



Wawancara dengan informan Andi Wulandari selaku Teller Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, pada tanggal 31 Desember 2024.



Wawancara dengan informan Fatimah selaku Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.



Wawancara dengan informan Jamal selaku Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.



Wawancara dengan informan Nurul Musyarah selaku Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.



Wawancara dengan informan Sri Wahyuni selaku Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.



Wawancara dengan informan Hariani selaku Nasabah Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang, pada tanggal 1 Januari 2025.



## BIOGRAFI PENULIS



**Rasnita.** Lahir pada 20 September 2000 di Lampa, Kec. Duampanua, Kab. Pinrang, Sulawesi Selatan. Alamat Lampa Timur, Kota Pinrang. Anak Kedua dari Tujuh bersaudara. Dari pasangan Bapak Abd. Hakim dan Ibu Harni. Penulis memulai pendidikan ditingkat sekolah dasar di SD Inpres Tantu, kemudian melanjutkan pendidikan di sekolah menengah pertama di SMP Negeri 1 Duampanua lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Negeri 2 Pinrang lulus tahun 2019, dan melanjutkan pendidikan program Strata Satu (S1) di Institut Agama Islam Negeri Parepare, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, dan lulus pada tahun 2025 dengan judul skripsi "Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pekkabata Pinrang".

