

## Analisis Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Terhadap Kualitas Layanan *Customer Service* Pada Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Jember

Annisa Maulida Rachmawati<sup>1</sup>, Desi Asfidatul Fitria<sup>2</sup>, Iffah Nabilah<sup>3</sup>,  
Nur Alifah Fajariyah<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Korespondensi Penulis: [iffahnabilah9703@gmail.com](mailto:iffahnabilah9703@gmail.com)

**Abstract.** *This study's goal is to understand consumer attitudes toward the services provided by customer service. This study is being conducted at Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Jember. The method used in this study is a deskriptif kualitatif approach, while the data used in this study are obtained through a kajian kepustakaan approach by utilizing books, articles, or other written materials related to the study. The initial data for this study was obtained from observations and interviews with national banks that have one tabungan product, Bank bjb KCP Jember. The analysis's findings highlight the importance of customer service in improving the company's offerings in order to gain positive feedback and an increasingly successful business. Thus, Bank BJB KCP Jember can continuously strengthen its position in the banking industry.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Savings Products, Service Quality, Customer Service, bjb*

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami sikap konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh customer service. Penelitian ini dilakukan di Bank bjb Kantor Cabang Pembantu Jember. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, sedangkan data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui pendekatan kajian kepustakaan dengan memanfaatkan buku, artikel, atau bahan tertulis lain yang berkaitan dengan penelitian. Data awal penelitian ini diperoleh dari observasi dan wawancara dengan bank nasional yang memiliki salah satu produk tabungan yaitu Bank bjb KCP Jember. Temuan analisis menyoroti pentingnya layanan pelanggan dalam meningkatkan penawaran perusahaan guna mendapatkan umpan balik positif dan bisnis yang semakin sukses. Dengan demikian, Bank BJB KCP Jember dapat terus memperkuat posisinya di industri perbankan.

**Kata Kunci :** Kepuasan Nasabah, Produk Tabungan, Kualitas Layanan, Customer Service, bjb

### PENDAHULUAN

Pertumbuhan dunia perbankan yang semakin pesat, seiring dengan meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan produk-produk berteknologi maju, memberikan masyarakat berbagai pilihan untuk melakukan transaksi keuangan dan investasi secara cepat dan akurat. Perbankan dianggap sebagai bagian penting dalam berbisnis dan menjadi mitra. Oleh karena itu, bank memegang peranan yang sangat penting dalam membantu nasabah dalam melakukan transaksi terkait keuangan (Nurfazila & Marlius, 2019).

Salah satu aspek terpenting dalam sistem perekonomian modern adalah bank yang mempunyai posisi strategis sebagai organisasi perantara. Fungsinya antara lain menghimpun simpanan masyarakat dan mengembalikannya sebagai pinjaman kepada masyarakat bila diperlukan, serta sebagai pemeriksa sistem pembayaran (Dahlia, 2017).

Bank BJB merupakan Bank BUMD pemerintah Jawa Barat dan Banten. Meskipun Bank bjb dimiliki oleh pemerintah, namun juga menyediakan produknya kepada masyarakat umum. Karena beragamnya jenis produk tabungan bank, Nasabah semakin mudah dalam memilih produk yang sesuai dan memenuhi kebutuhan nasabah. Tersedia beberapa jenis produk tabungan Bank bjb diantaranya Tandamata, Tandamata Berjangka, Tandamata Bisnis, Tandamata Gold, Tandamata Purnabakti, Tandamata Dollar, Tandamata My First, Simpeda, TabunganKu, Tandamata SiMuDa, SiMuDa Investasiku, dan Simpanan Pelajar (BankBJB, 2024).

**Tabel 1. Jumlah Nasabah**

No	Bulan	Jumlah Nasabah
1	Oktober, 2023	70
2	November, 2023	110
3	Desember, 2023	31
4	Januari, 2024	59

*Sumber: diolah penulis, 2024*

Dapat terlihat pada Tabel 1, jumlah nasabah pengguna produk tabungan di Bank bjb KCP Jember dari bulan ke bulan tidak stabil. Terjadi penurunan yang sesuai dengan gambar 1, penurunan paling tinggi di Bulan Desember 2023. Menghubungkan nasabah dengan Bank BJB memerlukan strategi pemasaran khusus untuk membantu mencapai dan mengoptimalkan tujuan perusahaan. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan maka semakin besar pula dampaknya terhadap citra perusahaan. Pengalaman pelanggan adalah kesadaran atau pengakuan kognitif yang memotivasi pelanggan. Pengakuan atau recognition juga dapat meningkatkan nilai suatu produk atau jasa (Chen & Lin, 2014).

Layanan perbankan disediakan oleh Customer Service. “Customer service adalah pejabat atau pegawai yang dilatih khusus oleh industri keuangan, seperti bank, perusahaan asuransi, dan leasing, untuk melayani nasabah” (Kasmir, 2008: 23). Layanan Pelanggan bertanggung jawab atas semua hal yang berhubungan dengan pelanggan.

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari kumpulan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner dan observasi. Metode penelitian kualitatif adalah suatu analisis yang menyajikan prosedur pengumpulan data yang menghasilkan data deskriptif, seperti kata-kata tertulis atau pernyataan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Berkaitan dengan hal

tersebut, peneliti mensintesis dan menjelaskan data-data yang diperoleh dari observasi dan wawancara, sehingga menghasilkan analisis permasalahan yang jelas dan ringkas.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini disebut analisis kualitatif. Sedangkan jenis pembekalan yang digunakan adalah jenis deskriptif kualitatif. Menurut Sedarmayanti dan Syarifudin Hidayat (2002:33), metode deskriptif adalah suatu teknik yang digunakan untuk mengetahui keadaan masyarakat manusia saat ini, termasuk suatu objek, kondisi, sistem pemikiran, atau peristiwa sejarah. Bogdan Menurut dan Taylor dalam Moleong (2000:3), jenis dekriptif kualitatif adalah metode observasi yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan objek yang dapat diukur

## **HASIL PENELITIAN**

Secara umum, dalam industri perbankan, peran customer service adalah memberikan pelayanan dan memperkuat hubungan yang baik dengan nasabahnya (Kasmir:2005:181). Mereka memiliki tanggung jawab atas kesuksesan layanan dari awal hingga akhir proses pelayanan kepada nasabah. Selain itu, customer service juga bertanggung jawab atas hubungan antara perusahaan dan nasabahnya; mereka harus berupaya menjaga hubungan yang positif dengan seluruh nasabah, bahkan mengupayakan agar nasabah tetap setia dan tidak beralih ke layanan pesaing. Customer service menjadi elemen kunci dalam membangun kepuasan nasabah; melalui mereka, perusahaan dapat menciptakan persepsi yang positif dan memahami ekspektasi nasabah dengan lebih baik

*Customer service berperan sebagai penghubung langsung antara nasabah dan perusahaan dalam pelaksanaan transaksi dan operasional harian. Meskipun bagian lain dalam perusahaan dapat melakukan kesalahan yang membuat nasabah marah, namun kemarahan ini seringkali ditujukan kepada customer service karena mereka dianggap sebagai wajah perusahaan bagi para nasabah.*

Bank bjb KCP Jember, sebagai salah satu lembaga keuangan di Jember, mengutamakan etika pelayanan untuk membangun kesetiaan nasabah terhadap perusahaan. Bank bjb selalu berupaya memahami dengan seksama kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dalam konteks pertumbuhan cepat industri perbankan di Indonesia dan persaingan yang ketat, Bank bjb harus terus memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya agar dapat mempertahankan mereka dan kelangsungan perusahaan itu sendiri. Bank bjb, sebagai penyedia layanan keuangan, sangat memperhatikan kebutuhan dan kepuasan nasabahnya, menjadi solusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang keuangan.

Memberikan layanan yang memuaskan kepada nasabah bukanlah tugas yang mudah karena adanya berbagai hambatan baik dari internal maupun eksternal perusahaan. Upaya untuk terus meningkatkan standar layanan harus dilakukan secara berkelanjutan agar nasabah tetap setia.

Kotler (2009: 83) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah gabungan dari fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa, yang bergantung pada kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang diungkapkan atau tersirat dari konsumen. Ini menekankan bahwa kualitas fokus pada kepuasan konsumen, dan produsen hanya dapat mencapai kualitas jika produk atau layanan yang mereka berikan dapat memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen (Hamdani, 2019).

Kualitas layanan kepada nasabah adalah aspek yang sangat penting yang harus diperhatikan oleh bank-bank yang beroperasi. Memberikan layanan yang baik dan sempurna adalah kunci untuk memastikan kepuasan nasabah. Selain memberikan kenyamanan kepada nasabah, pelayanan bank yang baik juga akan meningkatkan tingkat loyalitas nasabah terhadap bank dan memperkuat kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut.

Dalam menjalankan operasional bisnis sehari-hari, SOP dan budaya perusahaan selalu dipantau oleh customer service Bank bjb KCP Jember. Secara khusus, bisnis menerapkan standar operasional untuk kesejahteraan karyawan, yang sangat penting dalam memastikan bahwa karyawan memiliki hubungan kerja yang menyenangkan dengan perusahaan. Standar-standar tersebut juga dapat digunakan, baik untuk merekrut pegawai baru maupun untuk memperkuat pegawai yang sudah ada agar tetap dapat bekerja sama. Layanan pelanggan sangat penting untuk mencapai tujuan ini secara teratur. Dalam proses pengembangan fungsi ini, layanan pelanggan menjadi semakin penting. Selain itu, dengan semakin sensitifnya keluhan konsumen dan semakin sulitnya memenuhi kebutuhan nasabah, pekerjaan layanan pelanggan menjadi semakin sulit.

Saat ini penilaian suatu produk atau jasa tidak hanya ditentukan oleh kualitasnya, tetapi juga oleh pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang menjual produk atau jasa tersebut. Oleh karena itu, pelayanan nasabah sebagai sarana untuk menampung nasabah sangatlah penting dalam usaha mendapatkan nasabah dan memperkuatnya, bahkan menjadikan nasabah menjadi nasabah yang setia terhadap perusahaan.

Penelitian ini dilakukan mulai Desember 2023 hingga Februari 2024. Objek penelitian pada studi ini adalah nasabah pada Bank bjb Kantor Cabang Pembantu di Jember. Suksesnya suatu pelayanan tentu dinilai dan dirasakan oleh nasabahnya, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa nasabah Bank bjb KCP Jember. Setelah penulis melakukan wawancara

dengan beberapa nasabah Bank bjb KCP Jember, penulis memperoleh jawaban dari informan atas pertanyaan sebagai berikut :

**Tabel 2. Wawancara Nasabah**

Nasabah 1	“Saya merasa terkesan dengan kemampuan customer service bank bjb yang bisa menahan emosi bagaimanapun kondisinya.”
Nasabah 2	“Customer service selalu bersikap ramah dan sopan ketika berhadapan dengan nasabah.”
Nasabah 3	“Cukup bagus ya, karena selalu ada solusi dari setiap masalah yang dihadapi nasabah-nasabahnya.”
Nasabah 4	“Pelayanannya bagus ya, karena masalah saya bisa diselesaikan dengan baik oleh customer service bank bjb.”
Nasabah 5	“Cukup baik dan bagus, customer servicenya ramah.”

*Sumber: diolah penulis, 2024*

Berdasarkan hasil survei, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Bank BJB kepada nasabahnya cukup baik karena layanan customer service mampu menangani permintaan dengan cepat dan efisien serta memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi nasabah. Sebagian besar nasabah merasa puas dengan bantuan yang diberikan oleh customer service Bank BJB. Merujuk kembali ke poin sebelumnya, tidaklah tepat untuk mengatakan bahwa kesuksesan terbesar suatu perusahaan berasal dari perolehan nilai bersih sekarang yang positif atas jasa yang diberikannya, dan bukan dari penjualan itu sendiri.

Kualitas pelayanan yang baik sangat erat kaitannya dengan keberhasilan perusahaan dalam meminimalisir hutangnya, oleh karena itu perusahaan harus mampu memperkuat kerja sama tim dan mempunyai hubungan yang baik dengan hutangnya. Layanan pelanggan yang diberikan kepada bisnis harus cepat dan akurat dengan pertimbangan dan pertimbangan. Secara relatif, nasabah yang merasa puas cenderung lebih setia dan sulit meninggalkan perusahaan pesaing, sedangkan nasabah yang merasa puas mempunyai kemampuan untuk menghambat keberhasilan orang lain. Komponen penting dari layanan pelanggan adalah hubungan dengan pelanggan, atau nasabah.

Bloemer dan Kasper (1995) menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi secara positif oleh kualitas layanan yang diberikan melalui media kepuasan pelanggan. Pelanggan yang ragu untuk tetap loyal terhadap suatu produk atau jasa sering kali disebabkan oleh keyakinan bahwa layanan yang diberikan perusahaan tidak hanya memuaskan tetapi juga menyenangkan.

## **KESIMPULAN**

Peran customer service di Bank bjb KCP Jember adalah sebagai penghubung langsung antara nasabah dan perusahaan dalam aktivitas transaksi dan operasional sehari-hari. Selain itu, customer service di Bank bjb KCP Jember juga bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan membangun hubungan yang baik dengan nasabahnya. Mereka memiliki tanggung jawab atas kesuksesan pelayanan kepada nasabah dari awal hingga akhir proses, serta menjaga hubungan yang positif antara perusahaan dan nasabah.

Pelayanan yang disediakan oleh customer service di Bank bjb kepada nasabahnya dinilai baik, karena mereka responsif dalam menyelesaikan tugas mereka dengan cepat dan efisien, serta memberikan solusi untuk masalah yang dihadapi para nasabah. Sebagian besar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh customer service di Bank bjb KCP Jember.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bank Bjb.* (n.d.). Retrieved 01 15, 2024, from Produk dan Layanan Bank BJB: <https://www.bankbjb.co.id/page/tarif-layanan-tabungan>
- Bloemer dan J. Kasper. (1995). “*The Complex Relationship Between Consumers Satisfaction and Brand Loyalty*”. *Journal of Economic Psychology*.
- Chen, S.-C., & Lin, C.-P. (2014). *The impact of customer and perceived value on sustainable social relationship in blogs: An empirical study*.
- Dahlia, I. (2017). *Analisis Strategi Pemasaran Bank Bjb Kcp Babelan Cabang Cikarang Tahun 2016* Skripsi Oleh : Intan Dahlia Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Bangsa.
- Hamdani, H. (2019). *Dampak Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan Dan Akuntansi*, 11(1), 129. <https://doi.org/10.35313/ekspansi.v11i1.1329>
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nurfazila, & Marlius, D. (2019). *Aktivitas Pemasaran Tabungan Pada Pt.Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Pembantu Tarusan*. 68–70.