

**ANALISIS KOMITMEN LOYALITAS NASABAH MELALUI  
RESPONSIF DAN KEPASTIAN PELAYANAN KARYAWAN  
DI BANK KAPAL BRI BAHTERA SEVA III  
HALMAHERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar  
Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado**



**Oleh**

**Nisna Malik  
NIM: 15.4.2.010**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI/JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
2020**

**ANALISIS KOMITMEN LOYALITAS NASABAH MELALUI  
RESPONSIF DAN KEPASTIAN PELAYANAN KARYAWAN  
DI BANK KAPAL BRI BAHTERA SEVA III  
HALMAHERA SELATAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana  
Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah Pada Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam IAIN Manado**

**Oleh**

**Nisna Malik  
NIM: 15.4.2.010**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI/JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusunan yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penulis sendiri. jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikasi, tiruan, plagiasi atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Manado, 22 Maret 2020

Yang menyatakan,








Nisna Malik  
NIM: 15.4.2.010

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul, “ANALISIS KOMITMEN LOYALITAS NASABAH MELALUI RESPONSIF DAN KEPASTIAN PELAYANAN KARYAWAN DI BANK KAPAL BRI BAHTERA SEVA III HALMAHERA SELATAN”, yang disusun oleh Nisna Malik, Mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah pada hari Rabu, 18 Maret 2020 M bertepatan dengan 23 Rajab 1441 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Manado, 18 Maret 2020 M  
23 Rajab 1441 H


### DEWAN PENGUJI:

Ketua	: Syarifuddin, S.Ag., M.Ag	(  )
Sekretaris	: Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag., MA	(  )
Munaqisy I	: Dr. Andi Mukarramah Nagauleng., M.Pd	(  )
Munaqisy II	: Muhammad Azhar Mushlhin, MM	(  )
Pembimbing I	: Syarifuddin, S.Ag., M.Ag	(  )
Pembimbing II	: Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag., MA	(  )

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum  
NIP: 197803242006042003

## ABSTRAK

Nama : Nisna Malik  
Nim : 15.4.2.010  
Judul Skripsi : Analisis Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif dan Kepastian Pelayanan Karyawan di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan

---

Skripsi ini dilatar belakangi oleh loyalitas pelanggan yang menjadi faktor penting dalam kelangsungan hidup bisnis. Komitmen loyalitas nasabah sangat dibutuhkan bank dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Nasabah yang telah menerima pelayanan terbaik akan memberikan nilai positif atau *feedback* untuk menjadi nasabah yang tetap dan loyal pada bank tersebut.

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui komitmen loyalitas nasabah melalui responsif dan kepastian pelayanan karyawan di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggambarkan penyajian data dalam bentuk deskriptif atau menggambarkan keadaan yang sesuai dengan yang sebenarnya di lapangan. Adapun proses pengumpulan data peneliti melakukan observasi, wawancara, dokumentasi dan melakukan analisis data melalui reduksi data, display data serta kesimpulan dan verifikasi data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responsif yang diberikan karyawan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah yaitu dengan memberikan sikap yang baik, seperti memberikan keramahan, senyum, perkataan yang mudah dipahami dan melayani dengan setulus hati. Kepastian yang diberikan karyawan yaitu harus menerima keluhan permasalahan kemudian memberikan solusi, menawarkan produk dan program dan berusaha untuk meyakinkan nasabah dengan bukti-bukti yang ada. Berdasarkan analisis responsif dan kepastian pelayanan karyawan telah mampu memberikan komitmen loyalitas pada nasabah, dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada nasabah sudah sesuai dengan standar pelayanan dan juga didukung oleh pernyataan yang positif dari nasabah mengenai pelayanan yang diterima. Sehingga dengan begitu nasabah tidak akan berpindah ke bank lain walaupun adanya penawaran/promosi dari bank lain.

**Kata Kunci:** *Komitmen, Responsif, Karyawan*

## ABSTRACT

NAME : Nisna Malik  
SRN : 15.4.2.010  
TITLE : The analysis of customer loyalty commitment through responsive and service reassurance by the employee of Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan

---

The study takes on the backdrop of customer loyalty which is one of the crucial factors business survival. The commitment of customer loyalty is highly needed by banks in order to improve the quality of their service. Customers who have received the best service will response with positive value or feedback and becoming a loyal customer of the bank.

The purpose of this recent study was to find out customers' loyalty commitment through responsive and service reassurance by the employee of Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan. The research used a qualitative one with a descriptive data display or description of facts the way they are. The data collection was done through observation, interview and documentation. The data analysis was done through data reduction, display and conclusion drawing as well as data verification.

The result showed that the response given by the bank employee in providing service to the customers were done by performing good attitude, providing hospitality, smiling, using customer-friendly language and providing services from the heart.

The service assurance was given in the form of responding to complaints then giving solutions, introducing products and trying to convince the customers by providing evidences. Based on the responsive analysis and service assurance, the employee have proofed to be able to provide loyalty commitment towards the customer based on the observation of the service given to the customer which has complied with the standard and supported by the positive statement from the customers about the service they received. Hence, the customers will not change to other bank despite being offered promotional programs from the other banks.

**Key Words:** commitment, responsive, employee



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Assalamu alaikum warohmatullahi wabarrokatu*

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan semesta alam yang yang maha Esa, yang telah memberikan segenap rahmat dan karunia serta hidayah-Nya, khususnya kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado. Tak lupa pula sholawat dan salam kita haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari Zaman kebodohan menuju Zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini yang berjudul: Analisis Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif dan Kepastian Pelayanan karyawan di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera selatan, tidak terlepas dari bimbingan, kerja keras, do'a serta dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan penuh kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih dengan sebesar-besarnya kepada:

1. Delmus P. Salim, MA Ph.D., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado Beserta wakil rektor I, III, dan III.
2. Dr. Rosdalina Bukido, S. Ag., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado beserta wakil dekan I, III, dan III.
3. Ramli S, S.Ag., M.H., M.Phil., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah serta sekretaris program studi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado.

4. Para staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Manado yang turut membantu kelancaran pengurusan administrasi skripsi.
5. Ridwan, S.Pd., M.Si selaku penasehat akademik yang telah membimbing peneliti dari semester awal sampai akhir perkuliahan.
6. Syarifuddin, S.Ag.,M.Ag selaku pembimbing I dan Sjamsuddin. A.K. Antuli, S.Ag.MA selaku pembimbing II, yang telah membantu kelancaran izin penelitian sekaligus membimbing peneliti dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Azis Abas selaku pimpinan bank BRI unit Bacan sekaligus pimpinan kapal BRI Bahtera Seva III, Halmahera Selatan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian, Rusdi Wambes selaku Mantri (Pengajuan Kredit Lini) yang telah membantu pengurusan masuknya surat penelitian, Adrius kasukung selaku Mantri (Pengajuan Kredit Lini) yang telah membantu peneliti dalam proses penelitian dan juga karyawan serta kru kapal BRI Bahtera Seva III, Halmahera Selatan yang ikut serta membantu peneliti dalam proses penelitian di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III, Halmahera Selatan.
8. Perpustakaan IAIN Manado yang telah menyediakan buku-buku dan skripsi sebagai bahan referensi bagi peneliti.
9. Malik Hi. Ramli dan Sumria Lahaluma, selaku orang tua yang saya sangat cintai, Rifai Malik, Kitzi Malik, Meysi Malik dan Sahrul Malik selaku kakak dan adik-adik saya, Tia selaku kakak ipar dan kedua ponakan serta keluarga yang telah memberikan dukungan bagi peneliti baik dalam bentuk moral maupun materi.
10. Asminarti Sutirman dan Fauzan Al Chairi Gais selaku orang terdekat, Silva Dayanti Tasin dan Wiwik Tri Lestari selaku Sahabat, Lilyana Paputungan selaku teman yang telah memberikan motivasi dan banyak bantuan kepada peneliti.
11. Teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah angkatan 2015, teman-teman kost bunga, teman-teman KKN posko 33 Desa Tiwoho, teman-teman paguyuban Himpunan Mahasiswa Halmahera Selatan



(HIPMA HALSEL) di kota Manado dan semua pihak yang peneliti tidak bisa sebut satu persatu yang ikut serta dalam memberikan dukungan, motivasi, semangat serta doa kepada peneliti dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Demikian skripsi dibuat, sekiranya peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi peneliti sendiri maupun semua pihak yang membutuhkan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritikan dan saran sebagai bahan masukan untuk perbaikan kedepan demi kesempurnaan skripsi ini.

*Wassalamu 'alaikum warrohmatullahi wabarrokatu.*

Manado, 18 Maret 2020

Peneliti



Nisna Malik  
15.4.2.010

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	9
D. Pengertian Judul .....	9
E. Tujuan Penelitian .....	11
F. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II. KAJIAN TEORI .....	13
A. Komitmen Loyalitas Nasabah .....	13
B. Responsif dan Kepastian .....	19
C. Pelayanan dan Karyawan Bank .....	21
D. Strategi Pelayanan Karyawan .....	25
E. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	35
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	38
A. Tempat dan Waktu penelitian .....	38
B. Rancangan Penelitian .....	39
C. Sumber Data .....	40
D. Teknik Pengumpulan Data .....	41
E. Teknik Analisis Data .....	44
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	48
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
B. Pembahasan .....	63
BAB V. PENUTUP .....	81
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

## **DAFTAR GAMBAR**

4.1 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Bacan .....	47
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Diwawancarai
- Lampiran 4 : Data (profil bank)
- Lampiran 5 : Foto Dokumentasi Kegiatan Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam meningkatkan sumberdaya manusia dalam bidang ekonomi, bank adalah salah satu lembaga yang berperan penting dalam sistem perekonomian, baik perekonomian di Negara maju maupun di Negara berkembang misalnya di Negara Indonesia. Bank merupakan suatu lembaga intermediasi keuangan dalam masyarakat. Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan mendefinisikan bank sebagai badan saha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>1</sup> Dikatakan sebagai lembaga intermediasi atau penghubung dikarenakan bank sebagai tempat bertemunya pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana dalam bentuk penyaluran pembiayaan atau kredit.

Bank sebagai *agent of trust* merupakan lembaga yang berdasarkan asas kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (trust), baik dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana. Fungsi ini harus dibangun berdasarkan kepercayaan yang bergerak kedua arah, yaitu dari dan ke masyarakat. Berdasarkan fungsi bank secara umum, bank tidak hanya melakukan fungsi dalam menghimpun dan menyalurkan dana

---

<sup>1</sup>Kasmir. *Kewirausahaan* (Cet. II; Jakarta: Rajawali Press, 2016) h. 105

melainkan menyediakan pelayanan jasa keuangan (*agen of service*) salah satunya mengemban fungsi pembayaran.<sup>2</sup>

Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting dalam kelangsungan hidup bisnis dan pengembangan lingkungan yang kompetitif. Pada dasarnya kesetiaan pelanggan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelanggan setia akan cenderung membeli banyak produk pada bank, tidak lebih memilih bank lain, tidak mencoba produk baru, dan mendorong orang lain untuk menjadi pelanggan. Sekarang banyak bank telah menyadari nilai dari pelanggan saat ini dan mencoba untuk menemukan cara untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal tersebut menjadi bahan pertimbangan paling utama, bagi pelanggan sebelum datang ke bank untuk melakukan pembelian produk atau menggunakan jasa mereka. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan bagi bank untuk membangun loyalitas pelanggan.<sup>3</sup>

Pada periode setelah kemerdekaan RI berdasarkan perturan pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan tahun 1948, kegiatan BRI sempat

---

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI). *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 10-11

<sup>3</sup> L.R, Anggraeni. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, p. 46-51(online) <http://jimfeb.ub.ac.id> (Diakses 2 Februari 2019)

berhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan merubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Namun sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% ditangan pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Yang tetap di gunakan sampai saat ini, PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk yang telah berdiri sejak tahun 1985 dengan didasari pelayanan pada masyarakat kecil yang sampai sekarang ini tetap konsisten, yaitu fokus memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Kini untuk lebih menunjang kegiatan pada dunia perbankan.<sup>4</sup>

Adapun tujuan utama BRI adalah mengembangkan daya dan upaya dalam mencapai hasil yang optimal, bermanfaat dan terpercaya melalui mitra kerja yang bertanggung jawab saling menguntungkan, dengan berpegang teguh pada visi dan misi Bank BRI.<sup>5</sup>

Dari tujuan utama BRI diatas, menunjukan bahwasanya pelayanan BRI melalui karyawan pada nasabah merupakan aspek yang sangat

---

<sup>4</sup> Rahmat Kriantono. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Dengan Kata Pengantar Burhan Bungin, Edisi Pertama, (Jakarta: Kencana, 2009), h. 56-57

<sup>5</sup> 123dok. Artikel Tujuan Bank BRI. 2019 (Online) [text-id.123dok.com](http://text-id.123dok.com) (Diakses Pada 10 Februari 2019)

penting dalam menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah dalam kerjasama sehingga dapat membangun loyalitas nasabah dan dengan itu dapat terciptanya komitmen antara bank dengan nasabah.<sup>6</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas pelayanan merupakan sektor penggerak bank kepada nasabah. Maka kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam bekerjasama dengan bank untuk memberikan komitmen kepada nasabah sehingga menciptakan loyalitas nasabah terhadap bank. Terkait dengan hal ini kualitas pelayanan juga diartikan sebagai tingkat kepuasan dari konsumen atau nasabah. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen atau nasabah itu sendiri diperoleh dari perbandingan antara pelayanan yang nyata diterima dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan atau nasabah. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau nasabah. Jika pelayanan yang diberikan melampaui harapan pelanggan atau nasabah maka pelayanan ini dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan sedangkan pelayanan yang buruk adalah pelayanan yang jauh dibawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan pelanggan atau nasabah. kualitas pelayanan ini juga menjadi sangat penting dikarenakan berdampak langsung pada citra perusahaan dan pastinya akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Pelanggan atau nasabah yang telah menerima pelayanan terbaik akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

---

<sup>6</sup> Analisis Dari Artikel Tujuan Bank BRI Pada Tanggal 10 Februari 2019



Pelanggan atau nasabah yang telah menerima pelayanan terbaik akan memberikan nilai positif terhadap perusahaan sehingga kemungkinan besar akan memberikan *feedback* yang baik dan akan menjadi pelanggan atau nasabah tetap pada perusahaan tersebut.<sup>7</sup>

Mengenai penjelasan diatas maka loyalitas nasabah akan menjadi kunci sukses dari bank BRI, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi menjadi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hal ini karena loyalitas nasabah memiliki nilai strategis bagi bank BRI. Menciptakan nasabah yang loyal karena mereka puas dengan pelayanan yang telah diberikan melalui program-program ekonomis (dapat dijangkau) dan dapat dipercaya serta memberikan keuntungan dan juga kepastian pada nasabah baik dalam bentuk uang maupun dalam bentuk barang-barang (motor, mobil, rumah dan lain-lain).

Loyalitas merupakan perilaku atau tindakan (komitmen) yang terkait dengan kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah dan juga terkait dengan kepastian terhadap program-program yang diberikan pada nasabah sehingga dapat menciptakan komitmen loyalitas nasabah terhadap bank. Dari apa yang telah diuraikan diatas bahwasanya pelayanan yang baik dan penyampaian program yang baik akan memberikan kepastian terhadap nasabah dan memberikan kepuasan serta dapat menciptakan komitmen pada nasabah dalam membangun loyalitas dengan bank BRI. Sehingga

---

<sup>7</sup> Samuel, *Kualitas Pelayanan*, Tahun 2016 (Online) <http://ciputraceo.net/b:og> (Diakses 8 Februari 2019)

tujuan dari bank BRI dalam membangun kerja sama dengan nasabah dapat direalisasikan secara produktif dan dapat dipercaya.

Berkaitan dengan Bank kapal BRI Bahtera Seva III, Halmahera Selatan ini merupakan teras kapal bank milik PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk yang melakukan operasi di kepulauan kabupaten Halmahera Selatan provinsi Maluku Utara. Kapal bank BRI Bahtera Seva III hadir di kepulauan kabupaten Halmahera Selatan pada tanggal 08 Oktober 2016 dan kemudin diresmikan oleh bapak presiden RI, Bapak Joko Widodo pada tanggal 12 Februari 2017 di kota Ambon. Adapun jadwal pelayaran dari hari selasa hingga hari jumat, bank kapal BRI Bahtera Seva III beroperasi selama 4 hari setiap minggu dan mempunyai rute pelayaran dan pelayanan mulai dari pulau Bacan, pulau Batang Lomang, pulau Mandioli, pulau Madapolo, pulau Pasipalele, pulau Saketa, Kayoa, lalu kembali lagi ke *homeport* (pulau Bacan, Labuha).<sup>8</sup>

Bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan memiliki standar pelayanan yang diberikan oleh bank BRI, dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah disetiap pulau dan kecamatan. Standar pelayanan tersebut merupakan langkah peningkatan kualitas pelayanan nasabah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berada disetiap pulau-pulau di kabupaten Halmahera Selatan. Adapun peningkatan kulitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan adalah untuk memastikan kesiapan kapal yang akan

---

<sup>8</sup> Analisis Hasil Dokumentasi Data Sejarah Hadirnya Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan 11 Oktober 2019

dioperasikan, kesiapan diri mental dalam melayani, kompetensi dalam memahami dan menyampaikan program-program yang sudah ada dan penampilan yang baik. kesiapan peralatan kerja serta kesiapan lingkungan kerja yang bersih, rapi dan nyaman. Adapun tujuan standar pelayanan tersebut dilakukan adalah untuk terciptanya semangat dalam melayani nasabah sejak dan sebelum dimulai jam layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>9</sup> Dengan begitu proses pelayanan yang berjalan secara kondusif sesuai dengan standar perencanaan yang dibuat, maka akan memberikan kepercayaan dan kepastian kepada nasabah sehingga dapat menciptakan komitmen loyalitas nasabah pada bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif dan Kepastian Pelayanan Karyawan Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan” sebagai langkah lanjut peneliti melakukan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif (melakukan proses observasi lanjut pada lokasi, melakukan proses wawancara, dan proses melakukan dokumentasi lapangan) untuk memastikan kegiatan pelayanan karyawan melalui responsif dan kepastian dalam membangun komitmen loyalitas nasabah terhadap bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

---

<sup>9</sup> Analisis Hasil Dokumentasi Data Sejarah Hadirnya Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan 11 Oktober 2019

Alasan penulis meneliti di bank kapal BRI tersebut karena peneliti pernah mendengar ada pernyataan dari salah satu masyarakat yang juga merupakan nasabah menyatakan bahwa beliau pernah mendapatkan pelayanan dari karyawan yang menurutnya kurang baik, namun ada juga sebagian masyarakat yang juga pernah melakukan transaksi di kapal bank BRI menyatakan sebaliknya. Maka dari permasalahan yang peneliti dapat dilapangan tersebut sehingga peneliti tertarik dan memilih melakukan penelitian di bank kapal BRI Bahtera seva III dan kemudian disesuaikan dengan judul yang peneliti angkat.

Permasalahan ini perlu diteliti agar karyawan bank selalu memberikan pelayanan terbaik, memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah, sehingga dengan begitu akan menciptakan komitmen loyalitas nasabah yang tanpa ada keterikatan karena adanya kerja sama melainkan loyalitas yang lahir dari keinginan nasabah sendiri.

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana responsif pelayanan karyawan dalam membangun komitmen loyalitas pada nasabah?
2. Bagaimana kepastian pelayanan karyawan dalam membangun komitmen loyalitas nasabah?

### **C. Batasan Masalah**

Pembahasan dalam penelitian skripsi ini dibatasi pada responsif dan kepastian pelayanan karyawan dalam membangun komitmen loyalitas nasabah. Adapun faktor pendukung dengan melibatkan berbagai komponen-komponen yang terkait dengan proses pelayanan karyawan terhadap nasabah. Pembatasan masalah dalam penelitian ini dilakukan agar tidak terjadi peluasan pembahasan dalam lingkup pelayanan karyawan dalam membangun komitmen loyalitas nasabah pada bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.<sup>10</sup>

### **D. Pengertian Judul**

Secara redaksional judul skripsi ini adalah “Analisis Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif Dan Kepastian Pelayanan Karyawan Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan” untuk mendapatkan gambaran utuh terhadap judul yang diajukan dan untuk menghindari kesalah pahaman pemaknaan serta pemahaman dari para pembaca, maka pada bagian ini penulis akan memberikan pengertian atas beberapa kata-kata yang membentuk judul. Arti kata-kata yang dimaksud merupakan pengertian judul skripsi ini. sekaligus untuk menjelaskan kembali konteks kata dalam kalimat sehingga menjadi kesatuan yang diuraikan secara sistematis.

---

<sup>10</sup> Analisis Hasil Dokumentasi Data Sejarah Hadirnya Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan 11 Oktober 2019

1. Komitmen loyalitas adalah tindakan dan kesetiaan dari nasabah terhadap suatu produk atau program yang diberikan, berdasarkan sikap yang positif dan tercermin dalam melakukan kerja sama yang konsisten.
2. Nasabah dan karyawan. Nasabah adalah konsumen atau orang yang membeli atau menggunakan jasa dari bank dan melakukan kerja sama dalam suatu bidang keuangan dan usaha. Karyawan adalah pekerja di suatu instansi dalam hal ini bank atau orang yang menjalankan tugas dalam melayani nasabah yang melakukan kerja sama dengan bank.
3. Responsif adalah suatu proses tindakan dari karyawan dengan memberikan tanggapan dan pemahaman atas suatu permasalahan yang terjadi dengan nasabah.
4. Kepastian adalah suatu proses tindakan dari karyawan dengan memberikan kepercayaan dan pemahaman pada nasabah melalui bukti-bukti dengan program-program yang diberikan oleh bank.
5. Bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan adalah cabang dari bank BRI, yang melakukan operasional pelayanan di kepulauan kabupaten Halmahera Selatan Provinsi Maluku Utara yang melakukan operasional pelayanan transaksi keuangan dan memberikan program-program usaha kepada masyarakat Halmahera Selatan disetiap pulau dan kecamatan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Analisis Hasil Dokumentasi Data Sejarah Hadirnya Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan 11 Oktober 2019

Dengan demikian pengertian judul dari skripsi yang penulis teliti adalah serangkaian perilaku dalam suatu kegiatan yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi dan kapasitas yang diberikan secara formal maupun secara informal kepada karyawan yang diberikan tugas untuk melayani nasabah dalam memberikan pelayanan terbaik pada seluruh nasabah melalui responsif dan kepastian, sehingga dapat menciptakan komitmen loyalitas nasabah dengan bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan melalui responsif yang dilakukan oleh karyawan dalam membangun komitmen loyalitas pada nasabah di bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan melalui kepastian yang dilakukan oleh karyawan dalam membangun komitmen loyalitas pada nasabah di bank kapal BRI Seva III Halmahera Selatan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat, secara:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini akan memberikam tambahan referensi terhadap kajian ilmu pengetahuan khususnya di dibidang pendidikan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi salah satu

referensi penunjang atau pembanding dalam mengkaji topik-topik yang berkaitan dengan pelayanan karyawan melalui reponsif dan kepastian dalam membangun komitmen loyalitas pada nasabah dan memberikan pandangan-pandangan yang berkaitan perkembangan dalam bidang pelayanan terhadap nasabah di bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, serta untuk peneliti sebagai mahasiswa yang masih dalam proses tahap belajar, penelitian ini akan menambah pengalaman dan pengetahuan serta wawasan dalam kajian ilmu perbankan khususnya yang membahas masalah tentang bagaimana pelayanan karyawan dalam membangun komitmen loyalitas nasabah pada suatu bank khususnya bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

## 2. Kegunaan praktis

Secara parktis, penelitian ini dimaksudkan dapat menjadi bahan masukan kepada karyawan bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan sebagai objek pelayanan pada bank agar lebih memperhatikan kebutuhan dan kekurangan dari setiap nasabah yang melakukan kerja sama dengan baik dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mendapatkan kepercayaan dari setiap nasabah untuk melakukan kerjasama dengan bank khususnya bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Analisis Hasil Dokumentasi Data Sejarah Hadirnya Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan 11 Oktober 2019



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORITIS**

#### **A. Komitmen Loyalitas Nasabah.**

Komitmen loyalitas nasabah merupakan suatu proses tindakan dan perilaku nasabah terhadap barang dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan (bank), baik dalam pelayanan dan produk/program-program, kepada setiap nasabah yang bersedia untuk ikut bekerja sama dengan perusahaan atau bank. Adapun langkah penegasan untuk menjelaskan secara rinci mengenai dengan komitmen loyalitas nasabah adalah sebagai berikut.

##### **1. Komitmen.**

Menurut Moorman dan Zaltman, komitmen adalah hubungan antara sikap terhadap bukti fisik, proses dan karyawan melalui kualitas hubungan dengan konsumen atau nasabah. Sedangkan menurut Zulganef, komitmen adalah suatu sikap yang merupakan niat untuk mempertahankan keterbukaan jangka panjang. Adapun menurut Dwyer, komitmen suatu janji yang diungkapkan baik secara eksplisit maupun implisit, dan kontinuitas dengan mitranya. Sehingga komitmen merupakan suatu tindakan seseorang atau nasabah untuk ikut bekerja sama dengan mengikuti segala prosedur yang ada.<sup>1</sup>

Dari apa yang telah diuraikan oleh para ahli di atas maka dapat dikatakan komitmen merupakan unsur perilaku untuk mempertahankan

---

<sup>1</sup> Mulyo B. Setiawan dan Ukudi, 2007, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)* 14(2) p. 218. (Online). <https://media.com> (Diakses 22 September 2019)

dan menjaga hubungan jangka panjang, antara kedua belah pihak agar hubungan ini lebih bermakna. Tidak akan terjadi suatu komitmen jika diantara kedua belah pihak akan terjadi saling tidak menguntungkan satu sama lain. Dengan begitu komitmen didalamnya terdapat suatu hubungan yang berharga yang perlu dipertahankan terus, dimana masing-masing pihak saling mempertahankan dan menjaga hubungan dengan baik.

## **2. *Loyalitas.***

Menurut Oliver (dalam Kotler dan Keller) mendefinisikan loyalitas (*loyalty*) adalah komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih. Adapun menurut Sheth & Mittal loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisiten. Sementara itu, Bendapudi & Berry loyalitas pelanggan dalam konteks pemasaran jasa didefinisikan sebagai respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari kontinuitas relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis.<sup>2</sup>

Dari apa yang telah diuraikan oleh para ahli diatas maka dapat dikatakan loyalitas merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah

---

<sup>2</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen pemasaran*. Diterjemahkan Oleh Bob Sabran. Prespektif Asia. (Jakarta:Erlangga, 2012) h. 138-142

produk, termasuk kemungkinan memperbarui kontrak dimasa yang akan datang, beberapa kemungkinan nasabah mengubah dukungannya terhadap merek, beberapa kemungkinan keinginan nasabah untuk meningkatkan citra positif suatu produk.

Loyalitas dipengaruhi oleh dua faktor yaitu keterikatan yang tinggi terhadap produk atau jasa dan pembelian berulang. Maka ada empat jenis loyalitas yaitu:

- a) Tanpa loyalitas, adalah pelanggan tidak mengembangkan loyalitas terhadap produk atau jasa tertentu. Keterikatan terhadap suatu produk atau jasa tertentu yang rendah dikombinasikan dengan tingkat pembelian berulang yang rendah menunjukkan tidak adanya loyalitas.
- b) Loyalitas yang lemah, adalah keterikatan yang rendah digabung dengan pembelian ulang yang tinggi menghasilkan loyalitas yang lemah (*inertia loyalty*). Pelanggan ini membeli karena kebiasaan. Ini adalah jenis pembelian “karena kami selalu menggunakannya” atau “karena sudah terbiasa” faktor nonsikap dan faktor situasi merupakan alasan utama mereka membeli. Pembeli ini merasakan tingkat kepuasan tertentu kepada perusahaan, atau minimal tiada ketidakpuasan yang nyata. Loyalitas jenis ini paling umum terjadi pada produk yang sering dibeli.
- c) Loyalitas tersembunyi, adalah tingkat preferensi yang relatif tinggi digabung dengan tingkat pembelian ulang yang rendah menunjukkan loyalitas tersembunyi (*latent loyalty*). Bila pelanggan memiliki loyalitas yang tersembunyi, pengaruh situasi dan bukan pengaruh sikap yang menentukan

pembelian berulang. Dengan memahami faktor situasi yang berkontribusi pada loyalitas tersembunyi, perusahaan dapat menggunakan strategi untuk mengatasinya.

- d) Loyalitas premium, adalah jenis loyalitas yang paling dapat ditingkatkan, terjadi apabila ada tingkat ketrikatan yang tinggi dan tingkat pembelian berulang yang cukup tinggi. Ini merupakan jenis loyalitas yang lebih disukai untuk semua pelanggan disetiap perusahaan. Pada tingkat preferensi paling tinggi tersebut, orang bangga karena menemukan dan menggunakan produk tertentu dan senang membagi pengetahuan mereka dengan rekan dan keluarga. Para pelanggan ini menjadi pendukung vokal produk atau jasa tersebut dengan menyarankan orang lain untuk membelinya.<sup>3</sup>

Berdasarkan empat jenis loyalitas diatas mencerminkan bagian dari tahapan dari loyalitas pelanggan. Dimana dari loyalitas yang dikategorikan tanpa loyalitas sekalipun jikalau perusahaan mengedepankan strategi yang baik untuk menumbuhkan loyalitas maka kemungkinan perusahaan akan mencapai loyalitas premium. Karena pada dasarnya loyalitas premium inilah yang paling diinginkan sebuah perusahaan.

Menurut Madlis menyebutkan ada berapa faktor yang mempengaruhi loyalitas, yaitu:

---

<sup>3</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty: How To Earn It, How To Keep It*, Diterjemahkan Oleh Dwi Kartini Yahya Dengan Judul *Customer Loyalty: Menumbuhkan Dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2005) h. 22-24

a) Kepuasan pelanggan

Loyalitas dan kepuasannya adalah berkaitan, walaupun keterkaitannya adalah tidak selalu beriringan. Menurut Oliver kepuasan adalah langkah yang penting dalam pembentukan loyalitas tetapi menjadi kurang signifikan ketika loyalitas mulai timbul melalui mekanisme-mekanisme lainnya. Mekanisme lainnya berbentuk kebulatan tekad dan ikatan sosial. Loyalitas terjadi karena adanya pengaruh kepuasan atau ketidakpuasan dengan produk tersebut yang berakumulasi secara terus menerus di samping adanya persepsi tentang kualitas produk.

b) Kualitas jasa

Meningkatkan kualitas jasa dapat mengembangkan loyalitas pelanggannya. Produk yang berkualitas rendah akan menanggung resiko pelanggan tidak setia. Jika kualitas diperhatikan, bahkan diperkuat dengan periklanan yang intensif, loyalitas pelanggan akan mudah diperoleh.

c) Citra

Citra yang baik (positif) semakin penting bagi sebuah produk. Bahkan Band. Bahkan Band menambahkan satu lagi P “public image) sebagai bauran pemasaran dari 4P yang sudah biasa dikenal yaitu: *product* (hasil), *price* (harga), *place* (tempat), dan *promotion* (promosi).

Citra perusahaan akan dilihat melalui citranya baik itu citra negatif atau positif. Citra positif akan memberikan arti yang baik terhadap produk perusahaan tersebut dan seterusnya dapat meningkatkan jumlah

penjualan. Sebaliknya penjualan produk suatu perusahaan akan jatuh atau mengalami kerugian jika citranya dipandang negatif oleh masyarakat.

d) Rintangan untuk berpindah

Faktor lain yang mempengaruhi loyalitas yaitu besar kecilnya rintangan berpindah (switching barrier). Rintangan berpindah terdiri dari biaya keuangan (financial cost), biaya urus niaga (transaction cost), diskon bagi pelanggan yang loyal (loyal customer discount), semakin besar rintangan untuk berpindah akan membuat pelanggan menjadi loyal, tetapi loyalitas mereka mengandung unsur keterpaksaan.<sup>4</sup>

### 3. Nasabah.

Menurut Undang-undang No. 10 tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1 mendefinisikan nasabah adalah sebagai berikut: Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>5</sup>

Nasabah sangatlah penting bagi bank, karena nasabah merupakan *“the customer may not always be right, but the is costummer always important”*

Alasan inilah yang menjadikan bank harus mengedepankan nasabah.

Nasabah pun menjadi titik keberuntungan bagi bank, Pelayanan yang

---

<sup>4</sup> Nina Wijayanti, 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, h. 21-23 (Online) repository.iunjkt.ac.id (Diakses 10 Oktober 2019)

<sup>5</sup> Republik Indonesia, *“Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan”*. Pengertian Nasabah [t.d], (Online) <https://www.bphn.go.id> (Diakses 1 januari 2019)

ditujukan kepada nasabah haruslah memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Pada pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas, maka pihak bank akan mampu bersaing dengan bank-bank yang lainnya, karena pada hakikatnya memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dapat menciptakan loyalitas komitmen pada nasabah.<sup>6</sup>

Dari uraian para ahli dan Undang-undang diatas maka dapat dikatakan bahwasanya komitmen loyalitas nasabah adalah suatu tindakan sikap konsisten dan kepercayaan terhadap bank berdasarkan kepuasan nasabah baik melalui transaksi keuangan, proses penyimpanan dan penarikan uang serta mengikuti program-program dan prosedur yang ditawarkan oleh pihak bank kepada nasabah baik dalam waktu jangka pendek maupun jangka panjang.

## **B. Responsif Dan Kepastian**

### ***1. Pengertian responsif***

Responsif menurut KKBI diartikan sebagai cepat merespon, bersifat menanggapi, tergugah hati, bersifat memberi tanggapan atau tidak masa bodoh. Perilaku responsif dapat di definisikan sebagai reaksi, gerakan lahiriah atau fisik, pernyataan-pernyataan verbal dan pengalaman subjektif pegawai dalam memberikan pelayanan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>Faisal, Dkk. *Strategi dan Operasional Bank*, (Bandung: PT. Eresco, 1996) h. 20-24

<sup>7</sup> Puji Winarni dkk. 2012. Analisis Sikap Pegawai Terhadap Perilaku Pelayanan Publik. *Jurnal Penyuluhan* 1(8) p. 75 (Online) <https://media.neliti.com> (Diakses 20 November 2019)

## 2. *Pengertian kepastian*

Kepastian merupakan pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan.<sup>8</sup>

Dalam proses pelayanan dari tindakan responsif dan kepastian karyawan merupakan bagian dari indikator yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan standar sebagai indikator dalam pelayanan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang telah direncanakan. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a) Bukti langsung (*tangible*)
- b) Keandalan (*reability*)
- c) Daya tangkap (*responsiveness*)
- d) Jaminana/kepastian (*assurance*)

---

<sup>8</sup> Nur Dwi Jayanti. 2016. Kualitas Pelayanan Di *Legend Premium Cofee* Yogyakarta. Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta (Online) <https://eprints.uny.ac.id> (Diakses 20 November 2019)



e) Empati.<sup>9</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwasanya pada prinsipnya definisi responsif dan kepastian berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian dalam pelayanan untuk mengimbangi harapan pelanggan dalam membangun kepercayaan terhadap bank. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh nasabah sewaktu menilai suatu pelayanan dari karyawan dalam memberikan responsif dan kepastian kepada nasabah.

### **C. Pelayanan Dan Karyawan Bank.**

Dalam proses pelayanan suatu bank, karyawan merupakan orang yang melaksanakan dan memberikan pelayanan kepada nasabah, yang merupakan perantara perusahaan (bank) dalam menjalankan kegiatan perbankan terkait dengan kebutuhan pelayanan nasabah. Karena dua aspek tersebut merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan perbankan. Adapun pemetakan pengertian antara kedua aspek tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

#### ***1. Pelayanan***

Ada beberapa macam pengertian pelayanan yang diberikan oleh para pakar diantaranya adalah: Gronross berpendapat bahwa pelayanan adalah salah satu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara

---

<sup>9</sup> Danang Sunyoto, *Perilaku Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Konsumen* (Cet. 1; Yogyakarta: CAPS, 2012) h. 242

konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/nasabah. Kotler berpendapat bahwa pelayanan adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan kepada yang menerimanya.<sup>10</sup> Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dari suatu pelayanan sebagai berikut:

- a) Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b) Pelayanan pada kenyataanya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c) Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.<sup>11</sup>

## 2. *Karyawan Bank (customer service officer)*

Pelayanan pelanggan atau yang sering kita sebut sebagai *customer service officer* berasal dari dua kata, yaitu *customer* yang berarti pelanggan dan *service* yang berarti pelayanan. *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk

---

<sup>10</sup> Ratminto Dan Atik Septiani Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2005. h. 2

<sup>11</sup> Muh. Yunus, *Islam Dan Kewirausahaan Inovatif*, (Malang: UIN Press, 2018), h. 210-216

memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan.<sup>12</sup> Jadi *customer service* adalah suatu tindakan yang diberikan oleh seseorang yang bekerja pada suatu perusahaan atau bank dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah.

*Customer service* juga sebagai ujung tombak perusahaan yang berada di garis paling depan dan bertugas melayani nasabah pada suatu perusahaan atau bank.<sup>13</sup> Fungsi dan tugas *customer service* sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.<sup>14</sup>

Dalam praktiknya fungsi dan tugas *customer service* tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Sebagai *receptionis* artinya *customer service* bank sebagai penerima tamu atau nasabah yang datang kebank. Dalam menerima tamu, karyawan bank harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan ada yang bisa dibantu bapak/ibu. Dalam hal ini *customer service* harus tetap memberikan perhatian pada saat berbicara, berbicara dengan suara yang

---

<sup>12</sup> Tety Mutia Pasaribu, Komunikasi *Customer Service* Dalam Melayani Pengguna Jasa Bandara. P.4. (Online) <http://jurnal.usu.ac.id>. (Diakses pada 17 November 2019)

<sup>13</sup> Arif Fakhruddin, Pengaruh Kualitas Customer Service Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 1(10). p.56. (Online) [jurnal.sttkd.ac.id](http://jurnal.sttkd.ac.id). (diakses 18 November 2019)

<sup>14</sup> Sherly Negoro, 2015, Kredibilitas Customer Service dan Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi* (11). (Online). <http://www.researchgate.net/publication>. (Diakses 17 November 2019)

lembut, dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti. Selama melayani nasabah seorang *customer service* tidak diperkenankan untuk merokok, makan dan minum.

- b) Sebagai *deskman* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Pelayanan yang diberikan berupa informasi mengenai produk-produk bank. Termasuk memberikan arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah.
- c) Sebagai *deksman* juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah.
- d) Sebagai *salesman* artinya *customer service* sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pendekatan, mencari nasabah baru, mengatasi dan menjawab segala permasalahan nasabah.
- e) Sebagai *customer relation officer* artinya sebagai orang membina hubungan baik kepada seluruh nasabah. Dalam menjaga hubungan baik kepada nasabah dengan cara menjaga *image* bank sehingga nasabah merasa puas, senang dan makin percaya kepada bank.
- f) Sebagai *komunikator* artinya sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan bank.

- g) Sebagai *sales* (penjual) artinya *customer service* dapat berfungsi sebagai penjual produk, dengan menjual berbagai produk yang ada pada bank, seperti berbagai jenis tabungan, giro, deposito dan lain-lainnya.<sup>15</sup>

Dari apa yang telah diuraikan diatas maka dapat dikatakan bahwasanya dalam pelayanan nasabah seorang karyawan/ *customer service* harus mengerti betul apa yang menjadi tugas dan fungsinya sebagai pelayanan disuatu bank, agar dengan proses pelayanan tersebut dapat berjalan dengan baik sehingga akan memberikan komitmen dan loyalitas pada setiap nasabah yang bekerja sama dengan bank tersebut.

#### **D. Strategi membangun Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif Dan Kepastian Pelayanan Karyawan.**

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan jual beli. Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.<sup>16</sup>

Untuk mengimplementasikan pelayanan yang baik dari karyawan bank kepada nasabah sehingga dapat menciptakan komitmen loyalitas

---

<sup>15</sup> Kasmir. *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 182-187

<sup>16</sup> Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008) h. 826

dalam pelayanan melalui responsif dan kepastian karyawan, maka diperlukan strategi yang baik dan benar dalam pelayanan tersebut, sehingga menghasilkan kepuasan pada setiap nasabah dan menjadikan nasabah yang loyal terhadap bank serta mempunyai komitmen yang baik dengan bank. Adapun strategi yang harus diterapkan pada setiap karyawan dalam pelayanan adalah sebagai berikut:<sup>17</sup>

### **1. Standar Kriteria Karyawan Bank.**

Syarat/kriteria seorang *customer service*, persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer service*. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan keilmuan dalam bidang akademik yaitu seorang *customer service* harus memiliki kualifikasi pendidikan yang mumpuni sesuai dengan kapasitas dan kebutuhan yang di perlukan oleh bank.
- b. Persyaratan fisik seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit, atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. *Customer service* yang terlalu kurus atau terlalu gemuk sangat tidak menarik.

---

<sup>17</sup>Ikatan Bankir Indonesia (IBI) *Memahami Bisnis Bank*, (Cet. VII; Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2018) h. 95-96

Demikian pula *customer service* yang terlalu pendek atau terlalu tinggi, *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat artinya *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

- c. Persyaratan mental, merupakan persyaratan non fisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah/emosi dan cepat putus asa.
- d. Persyaratan kepribadian, *Customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan dan lemah lembut melayani nasabah. *Customer service* juga harus energik dan gesit. Selain itu, *customer service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.
- e. Persyaratan sosial *customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. Disamping itu, *customer service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan. Hal lain yang perlu diperhatikan dari persyaratan sosial adalah *customer service* harus pandai bicara dan tidak kaku. *Customer service* juga harus mampu cepat menyesuaikan diri dengan

lingkungannya, *customer service* harus dapat bekerjasama dengan berbagai pihak.<sup>18</sup>

Dari apa yang telah diuraikan diatas maka dapat dikatakan bahwasanya menjadi seorang karyawan bank harus memiliki kriteria dan syarat sebagai ketentuan yang ditetapkan oleh bank. Agar dalam pekerjaan nantinya karyawan tersebut mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

## **2. *Kriteria Karyawan Dalam Melayani Nasabah.***

Adapun seorang karyawan dalam melakukan pelayanan harus memiliki dasar-dasar sebagai *customer service* agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada setiap nasabah. Sehingga dengan proses pelayanan yang baik, pasti akan memberikan kepuasan dan komitmen loyalitas pada setiap nasabah yang melakukan kerja sama dengan bank. Dasar-dasar tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Busana rapi dan murah senyum, artinya dengan busana yang rapi dan murah senyum dalam melayani nasabah pasti akan memberikan kenyamanan dan ketertarikan nasabah yang melakukan kerja sama.
- b) *Customer service* sebagai perwakilan perusahaan, diharuskan untuk menjaga sikap, artinya dengan sikap yang baik dalam melayani nasabah akan memberikan kenyamanan kepada nasabah yang dilayani.

---

<sup>18</sup> Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012) h. 260-261



- c) Memberikan ekspresi wajah percaya, artinya ekspresi wajah karyawan dalam melayani diharapkan akan memberikan kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap apa yang disampaikan oleh karyawan.
- d) Menyambut nasabah dengan sopan dan hangat, artinya seorang karyawan harus memberikan tindakan yang baik dan kata-kata yang baik untuk memberikan kepercayaan dan nasabah merasa dihargai.
- e) Selalu mendengarkan dengan baik apa yang dikatakan nasabah, artinya karyawan memberikan kesempatan pada nasabah untuk mengemukakan pendapat dan keluhan mereka sehingga nasabah merasa dilayani dengan baik.
- f) Memperlakukan nasabah dengan hormat dan sopan, artinya karyawan dalam melayani harus menghargai dan menyapa dengan serta memberikan respon yang baik kepada nasabah tanpa melihat kondisi penampilan dan fisik serta tidak membeda-bedakan yang kaya dan yang miskin atau pejabat/pengusaha dan masyarakat biasa.
- g) Memperhatikan bahasa tubuh yang baik, artinya karyawan harus menyampaikan dengan gerakan yang pantas dan tidak memberikan gerakan yang dapat menyinggung perasaan nasabah.
- h) Berbicara secara jelas teratur dan baik, artinya karyawan harus menyampaikan dan menjelaskan bahasa yang mudah dimengerti dan tidak menyinggung perasaan nasabah pada saat melayani.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup>Khaerunisa, 2010. *Customer Service (Pelayanan Nasabah)*. (Online), <http://iwandah.blogspot.com>. (Diakses 26 November 2019).

Dari apa yang telah diuraikan diatas maka dapat dikatakan bahwasanya menjadi seorang karyawan haruslah memiliki kriteria yang baik sehingga dalam melakukan proses pelayanan dengan nasabah dapat memberikan komitmen dan loyalitas pada setiap nasabah yang dilayani.

### **3. *Kriteria Tahap-Tahap Dalam Pelayanan.***

Tahapan-tahapan *customer service* dalam melayani nasabah, artinya melayani dalam hal ini terbagi dalam tiga tahap yaitu mengawali layanan, selama melayani, mengakhiri layanan. Yang akan diuraikan secara rinci sebagai berikut:

- a. Mengawali layanan, yang harus dilakukan *customer service* saat mengawali pelayanan adalah sebagai berikut:
    - 1) Berdiri pada saat menyambut nasabah
    - 2) Tatap mata nasabah/ lakukan kontak mata
    - 3) Beri senyuman dengan tulus
    - 4) Mengucapkan salam
    - 5) Menyapa nasabah dengan Bapak atau Ibu
    - 6) Menanyakan kebutuhan atau jenis layanan yang diinginkan nasabah
    - 7) Dengan sikap yang sopan santun mempersilahkan nasabah duduk dengan kata-kata gerakan tangan.
-

b. Selama melayani yang dilakukan *customer service* selama melayani nasabah adalah:

- 1) Posisi duduk condong kedepan
- 2) Fokus kepada nasabah/ perhatian *customer service* saat melayani
- 3) Hindari interupsi
- 4) Empati (sikap awal terhadap keluhan)
- 5) Siap membantu (reaksi pertama terhadap keluhan)
- 6) Senyum
- 7) Kontak mata
- 8) Sebutkan nama

c. Mengakhiri layanan yang dilakukan oleh *customer service* pada saat mengakhiri layanan dapat memiliki 5 cara yaitu:

- 1) Memberikan senyum yang tulus
- 2) Tawarkan bantuan, “ada lagi yang bisa dibantu?”
- 3) Ucapkan salam, “selamat pagi/siang/sore)
- 4) Ucapkan terima kasih dan sebutkan nama nasabah: “Terima kasih Pak/Bu... (nama nasabah)<sup>20</sup>

Dari apa yang telah diuraikan satu persatu diatas maka dapat dianalisis bahwasanya, dalam proses pelayanan karyawan dituntut untuk menerapkan dan memberikan pelayanan yang baik melalui responsif dan kepastian pelayanan sesuai dengan apa yang telah diuraikan diatas sehingga

---

<sup>20</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Cet. IV; Jakarta:PT Gramedia Pustaka, 2017), h. 72-73

dengan proses tahapan tersebut akan memberikan komitmen dan loyalitas pada setiap nasabah yang dilayani.

#### **4. Implementasi Pelayanan Karyawan Bank Terhadap Nasabah.**

Dalam melayani nasabah, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan harus tetap tenang, tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah berurusan dengan bank.
- b. Tersedianya personil yang baik. Kenyamanan nasabah juga tergantung dari petugas *customer service* yang melayaninya. Petugas *customer service* harus ramah, sopan dan menarik. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah, sehingga semakin tertarik, jadi sebelum seseorang menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai dalam menjalankan kegiatan pelayanan. Petugas *customer service* harus mampu melayani dari sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan nasabah.
- e. Mampu berkomunikasi. Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah dan petugas *customer service* pun mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan kepada setiap transaksi. Menjaga rahasia bank sama artinya menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap layanan pelanggan, siapapun. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah maka *customer service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah. *Customer service* harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas

*customer service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan pahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

- i. Mampu memberikan kepercayaan terhadap nasabah. Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama agar tidak lari perlu dijaga kepercayaannya. Semua ini melalui pelayanan *customer service* khususnya dan seluruh karyawan bank umumnya.<sup>21</sup>

Dari uraian diatas maka dapat dikatakan bahwasanya dimensi kualitas pelayanan, dalam perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam bidang jasa bisnis keuangan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, yang pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanannya. Oleh karena itu, sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang baik sehingga mampu memberikan komitmen dan loyalitas pada nasabah melalui responsif dan kepastian dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan bank sehingga menciptakan kerjasama yang baik antara kedua belah pihak.

---

<sup>21</sup> Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012) h. 257-259

### E. Hasil Penelitian Yang Relevan.

Sepanjang pengamatan penulis belum menemukan penelitian yang Relevan dengan judul ini, namun yang mendekati judul ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nirwa tahun 2018, Jurusan Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi dengan judul Skripsi: “Strategi *customer Service* dalam Meningkatkan Pelayanan Di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Batu Raya”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi *customer service* dalam memberikan pelayanan ada dua kategori diantaranya adalah strategi pelayanan mendasar yang meliputi karyawan yang bertugas dibagian *customer service* harus bersikap ramah, komunikatif *name tag* yang harus diperhatikan.<sup>22</sup> Adapun persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Nirwana dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu sama-sama membahas mengenai pelayanan bank. Yang menjadi pembeda yaitu dalam penelitian Nirwana hanya membahas mengenai strategi yang dilakukan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu bagaimana responsif dan kepastian dari pelayanan karyawan dalam membangun komitmen loyalitas nasabah.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Megawati tahun 2017, jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan judul skripsi “Analisis Faktor-faktor Yang Menyebabkan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Toko

---

<sup>22</sup> Nirwana. 2018. Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Batu Raya. Skripsi, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar (Online) repository.uin-alauddin.ac.id (Diakses 15 Oktober 2019)

Az-Zahra Karang Rejo Metro Utara” metode yang digunakan pada penelitiannya menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun hasil yang disimpulkan dalam penelitiannya bahwa faktor-faktor yang menyebabkan loyalitas pelanggan pada toko Az-Zahra Karang Rejo Metro Utara yang membuat loyal para pelanggan yaitu produk yang ditawarkan beragam dengan harga yang bervariasi dan terjangkau. Produk dan jasa yang ditawarkan berkualitas baik dan juga pelayanan yang diberikan oleh karyawannya juga cukup baik dimana toko Az-Zahra dalam memberikan pelayanannya dengan tanggap, ramah, sopan dan senyum kepada pelanggan yang berkunjung atau membeli. Lokasinya strategis dan mudah dijangkau para pembeli.<sup>23</sup> Adapun persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Megawati dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu sama-sama membahas mengenai loyalitas. Kemudian terdapat perbedaan pada objek penelitian dan faktor-faktor yang menyebabkan loyalitas sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti ini yaitu bagaimana responsif dan kepastian dari pelayanan karyawan bank dalam membangun komitmen loyalitas pada nasabah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Sri Khaerani (2018), jurusan Ekonomi Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dengan judul skripsi “Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah” dengan hasil penelitian: menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan BSM

---

<sup>23</sup>Megawati, 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Toko Az-Zahra Karang Rejo Metro Utara. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro (Online) repository.metrouniv.ac.id. (Diakses 15 Oktober 2019)



sangatlah penting melalui pelayanan yang diberikan oleh BSM. Loyalitas sendiri dapat dilihat dari bertahnya mereka agar tetap menggunakan jasa BSM meskipun banyaknya lembaga-lembaga lain yang menawarkan produk yang sama tetapi mereka tetap bertahan di BSM.<sup>24</sup> Terdapat persamaan antara penelitian yang dilakukan Sri Khaerani dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu membahas mengenai loyalitas. Adapun perbedaan dengan penelitian yang penulis lakukan ini adalah membahas mengenai upaya bagaimana proses responsif dan kepastian pelayanan dari karyawan dalam membangun komitmen loyalitas nasabah di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas menurut penulis mendekati dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Adapun persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu berkaitan dengan loyalitas pelanggan atau nasabah dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan adalah bentuk upaya untuk memenuhi keinginan sesuai dengan harapan pelanggan/nasabah sehingga dengan begitu dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Sehingga kepuasan dari nasabah melalui pelayanan yang diberikan karyawan akan membangun komitmen nasabah untuk tetap loyal dengan bank tersebut.

---

<sup>24</sup>Sri Khaerani, 2018. Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Mataram (Online) [etheses.uinmataram.a.id](http://etheses.uinmataram.a.id) (Diakses 15 Oktober 2019)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Salah satu faktor yang sangat diperlukan dalam penelitian ini adalah lokasi dan tempat penelitian. Dikarenakan untuk memudahkan peneliti sekaligus pelaksanaan penelitian agar makin terarah pada sasaran yang ingin dicapai. Adapun lokasi penelitian ini bertempat di Bank Kapal Bahtera Seva III Halmahera Selatan yang berkantor di bank BRI KCP Unit Bacan Jl. Pelabuhan Lama Desa Labuha Kec. Bacan kabupaten Halmahera Selatan, provinsi Maluku Utara. Berdasarkan Surat Keputusan Rektor IAIN Manado Nomor: B-640/In.25/F.IV/TL.00.1/11/2019 dalam menetapkan tempat penelitian ini. Pemilihan bank kapal tersebut sebagai objek penelitian dikarenakan lokasi memiliki daya tarik bagi peneliti dan memiliki fenomena yang menarik dan juga karakteristik sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

##### **2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu penelitian yang dilakukan peneliti adalah selama 2 bulan lamanya yaitu mulai dari bulan November sampai dengan Januari 2020.

## B. Rancangan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Strauss dan Corbin yang dikutip oleh Wiratna Sujarweni dalam bukunya, yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).<sup>1</sup>

Metode Deskriptif yaitu proses pengumpulan data yang berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif yang bersifat pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti. Selain itu data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif, peneliti berusaha mengemukakan keadaan nyata, yang sebenarnya yang alamiah dari objek yang diteliti. Sedangkan penelitian deskriptif dimaksudkan adalah suatu proses penyampaian dan pemaparan gambaran tentang situasi atau peristiwa yang sesungguhnya terjadi di lapangan. Titik berat penelitian ini menurut Jalaludin Rahmat yaitu pada suasana alamiah (*natural setting*).<sup>2</sup> Peneliti mengambil pendekatan penelitian ini karena pendekatan ini dianggap sangat cocok dan mempermudah peneliti dalam mendeskripsikan proses pelayanan karyawan kepada

---

<sup>1</sup> V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian*, (Cet. 1; Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2014). h. 19

<sup>2</sup> Jalaludin Rahmat, *metodologi penelitian komunikasi* (Cet. VI; Bandung: Rosdakarya Offset, 1998), h. 24.

nasabah disuatu bank, yang berkaitan dengan Analisis Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif Dan Kepastian Terhadap Pelayanan Karyawan Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan. Metode deskriptif kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. pertama, penyesuaian metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden. ketiga, metode ini lebih mudah dalam memperoleh informasi yang peneliti inginkan terhadap objek penelitian dan lebih objektif dalam mengambil data di lapangan karena melibatkan peneliti turun dilapangan.

### **C. Sumber Data.**

Sumber data dalam penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, panel ataupun data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.<sup>3</sup> Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah data yang peneliti peroleh sendiri secara langsung dari hasil wawancara dengan peneliti dan obyek (karyawan dan juga nasabah) yang bersangkutan.

Data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan pemerintah, artikel buku-buku sebai teori

---

<sup>3</sup> V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian*, (Cet. 1; Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2014). h. 73

majalah dan lain sebagainya.<sup>4</sup> Sumber data sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data-data yang bersumber dari buku bacaan sebagai bahan referensi dan berbagai sumber dari literatur yang ada. Adapun yang menjadi sumber informasi dari Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan dalam penelitian ini adalah visi dan misi, struktur organisasi, produk/ program, profil beserta standar pelayanan, jadwal operasional yang ada di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan. Informasi yang paling penting dalam penelitian ini adalah informasi mengenai dengan komitmen loyalitas nasabah melalui responsif dan kepastian dalam pelayanan karyawan bank pada Bank Kapal Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data.**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang diinginkan untuk memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

##### 1. Observasi.

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia

---

<sup>4</sup> V. Wiratna Sujarweni. *Metodologi Penelitian*, (Cet. 1; Yogyakarta: PT. Pustaka Baru, 2014). h. 74

kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan. Observasi adalah pengamatan untuk suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Observasi secara langsung adalah terjun langsung ke lapangan melibatkan seluruh panca indra. Sedangkan observasi secara tidak langsung adalah pengamatan yang dibantu melalui media visual/audio visual, misalnya teleskop, *handphone*, dan lain-lain.<sup>5</sup>

Jadi observasi dapat dikatakan sebagai dasar dari lahirnya suatu gagasan dan pemikiran yang dituangkan secara ilmiah melalui pengamatan panca indra dan media dengan objek yang ada dan terjadi dilingkungan hidup kita, dengan tujuan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan hidup dan pada akhirnya melahirkan berbagai macam ilmu pengetahuan. Observasi yang dilakukan peneliti yaitu peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati proses kegiatan pelayanan yang ada di Bank Kapal Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

---

<sup>5</sup> Yousda Ine Amirman dan Arifin Zainal, *Penelitian Dan Statistik Pendidikan*, (Cet. I; Jakarta: Bumi Aksara, 1993), h. 43

## 2. Wawancara

Proses wawancara merupakan suatu cara untuk mendapatkan data di lapangan dimana seorang peneliti berinteraksi langsung dengan responden di lapangan untuk menemukan permasalahan yang diteliti dan meminta informasi yang lebih dalam dan akurat terkait dengan apa yang akan diteliti. Sehingga dalam proses pengambilan dan pengumpulan data di lapangan akan menjadi lebih mudah dan objektif.<sup>6</sup>

Untuk mendapatkan informasi dan jawaban terkait dengan masalah, maka peneliti melakukan wawancara kepada responden (karyawan bank dan nasabah) mengenai dengan komitmen loyalitas nasabah melalui responsif dan kepastian dari pelayanan karyawan di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

## 3. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan metode pengumpulan data kualitatif sejumlah fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data berbentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, jurnal kegiatan dan sebagainya.

Jadi dokumentasi dapat dikatakan suatu proses pengambilan data melalui objek benda dan catatan dokumen yang sudah

---

<sup>6</sup> Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. 13; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001) h.112

tersedia. Maka dalam proses ini peneliti lebih fokus pada pengambilan data yang sudah ada dan menelusuri alur dari cerita berdasarkan dokumen (catatan sejarah, catatan harian, catatan biografi seseorang dan perusahaan) dan benda (lukisan, struktur perusahaan, program-program dirancang, brosur-brosur dan piagam penghargaan) dan foto proses kegiatan penelitian yang ada pada lokasi untuk dijadikan dokumentasi dalam penelitian dan penyusunan data nantinya.

#### **E. Teknik Analisis Data.**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>7</sup>

Dari pengertian dan penjelasan diatas maka ada beberapa langkah yang digunakan untuk menganalisis data. Adapun langkah-langkah yang di maksud adalah sebagai berikut:

---

<sup>7</sup> Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. 13; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001) h.7



## 1. Reduksi Data

Dalam tahapan ini peneliti memindahkan data yang ada kedalam satu catatan, untuk kemudian semua data diuraikan karena semua data yang diuraikan masih bersifat mentah. selanjutnya peneliti berdasarkan data yang ada melakukan analisis terhadap data tersebut, diolah kembali datanya sehingga dapat dilakukan pemisahan terhadap data yang dipandang kurang relevan dengan pertanyaan peneliti atas masalah yang diteliti. Adapun data yang kurang relevan, terhadap data tersebut, peneliti tidak menjadikannya sebagai sumber informasi. Peneliti hanya mereduksi data yang berhubungan dengan penelitian, untuk dijadikan rujukan sebagai data yang di anggap relevan.

Jadi dalam proses reduksi data seorang peneliti menyaring dan memindahkan data yang masih mentah hasil dari penelitian untuk di analisis dan diolah serta disusun kembali agar mudah dipahami sehingga data yang dianggap tidak relavan akan dibuang nantinya sedangkan data yang dianggap relevan atau data yang berhubungan dengan penelitian akan diambil dan disusun secara sistematis dan seobjektif mungkin. Maka hasil penyaringan dan pemindahan serta pengelompokan data yang didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi di lapangan akan memudahkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi.

## 2. Display Data

Dalam proses pengumpulan data, dipastikan peneliti diperhadapkan dengan berbagai macam informasi, catatan serta dokumentasi yang menyebabkan data tidak tersusun dengan rapi. Dalam hal ini peneliti melakukan penyusunan data, ini dimaksud agar peneliti mudah dalam mencari data yang akan digunakan. Lebih dari itu, peneliti melakukan pemetaan setiap data yang sudah dibukukan berdasarkan substansi persoalan yang diteliti agar mudah dalam melakukan analisis atau dengan kata lain mendisplay data yang ada.

Jadi display data merupakan suatu proses pengelompokan data berdasarkan pokok permasalahan yang dikaji di lapangan dengan melalui pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada responden dan melalui objek benda ataupun dokumen yang menjadi bahan penelitian. Sehingga memudahkan peneliti dalam menganalisis data yang telah dikelompokkan berdasarkan substansi permasalahannya. Maka display data merupakan suatu proses pengambilan data yang lebih memfokuskan pada pengelompokan data yang sudah ada, berdasarkan hakikat permasalahan yang dikaji. Dengan begitu seorang peneliti nantinya dalam menyusun skripsi akan lebih mudah memahami substansi fokus permasalahan yang menjadi dasar penelitian.

### 3. Kesimpulan dan Verifikasi Data

Untuk mempermudah dalam memaknai seluruh data yang sudah dianalisis maka peneliti akan melakukan verifikasi data, karena peneliti diperhadapkan dengan berbagai macam pola, cara dan metode yang digunakan. Hal ini dimaksud agar data yang sudah dianalisis benar-benar akurat. Setelah itu barulah dilakukan penarikan kesimpulan.<sup>8</sup>

Jadi kesimpulan dan verifikasi merupakan suatu proses pemaknaan data dan pengujian data serta melihat kembali data yang sudah dianalisis dan disusun secara keseluruhan agar data tersebut benar-benar akurat, ketika disampaikan dan dipublikasikan kepada orang lain. Sehingga data yang peneliti dapatkan dapat dipertanggungjawabkan keaslian dan keabsahan datanya dalam kondisi apapun. Maka dari tiga teknik analisis data diatas merupakan suatu proses penyusunan data yang telah ditelaah, secara sistematis dan terstruktur, serta objektif berdasarkan hasil yang didapatkan melalui observasi dan wawancara serta dokumentasi di lapangan. Sehingga data yang dihasilkan dapat dipublikasikan dan dipahami oleh peneliti sendiri dan orang yang membacanya serta dapat dipertahankan dan dipertanggungjawabkan keabsahan datanya dikemudian hari.

---

<sup>8</sup>Amirul Hadi dan Haryono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 1989) h. 2.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

1. Gambaran umum Bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

a) Sejarah hadirnya Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

Potensi pasar masyarakat yang tinggal dipulau-pulau kecil cukup besar. Untuk itu, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk mencoba memanfaatkan peluang tersebut dengan membuka kantor layanan diatas kapal. Hingga sampai saat ini, BRI sudah memiliki tiga kapal operasional untuk melayani nasabah dibeberapa pulau kecil di Indonesia. Adapun tiga kapal operasional yang disebut dengan kapal atau teras BRI Bahtera Seva dan memiliki daerah operasi yang berbeda-beda. Bahtera Seva I Beroperasi di kepulauan Seribu, kota Jakarta sejak tahun 2015 dan melayani enam pulau di wilayah tersebut. Bahtera Seva II beroperasi di Labuan Bajo, NTT dan Bahtera Seva III Beroperasi di kabupaten Halmahera Selatan provinsi Maluku Utara.<sup>1</sup>

Bank kapal BRI Bahtera Seva III merupakan teras bank terapung yang melakukan melakukan operasi layanan di kepulauan Halmahera Selatan. Hadir pada tanggal 08 Oktober 2016 dan kemudian diresmikan oleh bapak Presiden RI, Bapak Joko Widodo pada tanggal 12 Februari

---

<sup>1</sup> Analisis Hasil Wawancara Di lapangan, *Sejarah hadirnya Bank Kapal*, Di (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan), Dengan kepala Bank bapak Azis Abas pada tanggal 29 November 2019

2017. Bank kapal BRI Bahtera Seva III merupakan salah satu bagian dari beberapa cabang teras bank di bank BRI unit Bacan.<sup>2</sup>

b) Visi dan Misi Kapal Bank BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan

1. Visi (Menjadikan BRI sebagai bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dan kepentingan rakyat).

2. Misi

a) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

b) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar dan luas, didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko yang efektif dan tepat guna.

c) Memberikan bantuan pelayanan dalam bidang transaksi keuangan dan bidang usaha kecil pada masyarakat Halmahera Selatan secara merata.

d) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan atau *stakeholders* (nasabah).<sup>3</sup>

---

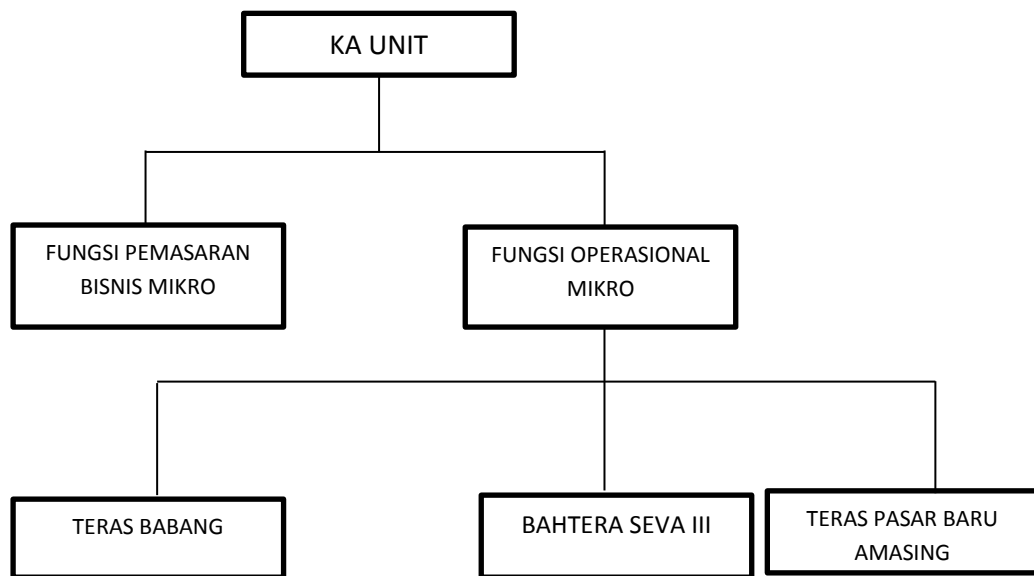
<sup>2</sup> Analisis Hasil Wawancara Di lapangan, *Sejarah hadirnya Bank Kapal Di* (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan), Dengan kepala Bank bapak Azis Abas pada tanggal 29 November 2019

<sup>3</sup> Analisis Hasil Wawancara Di lapangan, *Visi dan Misi Di* (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan), Dengan kepala Bank bapak Azis Abas pada tanggal 29 November 2019

c) Struktur organisasi

Adapun struktur organisasi bank BRI unit Bacan adalah sebagai berikut:<sup>4</sup>

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber: Bank Kapal BRI Bahtera Seva III

d) Standar pelayanan bank kapal BRI Bahtera Seva III

1. Kesiapan kapal yang akan dioperasikan untuk melayani nasabah disetiap pulau.
2. Kesiapan diri mental dalam melayani nasabah pada kondisi yang memungkinkan dan tidak memungkinkan.

---

<sup>4</sup> Data Di Lapangan Mengenai Struktur Organisasi di Kapal Bahtera Seva III, Diambil Pada Tanggal 28 November 2019

3. Harus memiliki kompetensi dalam memahami dan menyampaikan produk atau program yang ditawarkan pada nasabah.
4. Memiliki penampilan yang baik dalam melayani nasabah.
5. Kesiapan peralatan kerja serta kesiapan lingkungan kerja yang bersih, rapi dan nyaman<sup>5</sup>

e) Tujuan standar pelayanan kapal bank BRI Bahtera Seva III

Terciptanya kualitas dan semangat dalam melayani nasabah sejak sebelum dimulainya jam pelayanan sampai dengan selesai, agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik dan maksimal pada masyarakat, sehingga menciptakan loyalitas pada nasabah terhadap bank. Dengan begitu proses pelayanan akan berjalan secara kondusif sesuai dengan standar perencanaan yang dibuat, maka dengan memberikan responsif dan kepastian yang baik pada nasabah akan memberikan komitmen dan loyalitas nasabah terhadap bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan dalam melayani kebutuhan masyarakat/nasabah.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Analisis Hasil Dokumentasi Data Di Lapangan, *Standar pelayanan Di* (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan), Dengan Kepala Bank bapak Azis Abas pada tanggal 29 November 2019

<sup>6</sup> Analisis Hasil Dokumentasi Data Di lapangan, *Tujuan standar Pelayanan. Di* (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan), Dengan Kepala Bank bapak Azis Abas pada tanggal 29 November 2019

f) Produk atau program yang ditawarkan bank Kapal BRI Bahtera Seva III

1. Pembukaan rekening tabungan (Britama, Simpedes, Simpel)
2. Deposito
3. Menawarkan *e-banking* dan *SMS banking*
4. Penawaran kredit mikro (KUR)
5. Agen BRI Link
6. Tersedinya ATM di atas kapal

Ada juga program lain yang dilaksanakan oleh bank kapal BRI Bahtera Seva III yaitu: (Rumah kreatif) yang terdiri dari taman baca yang menyediakan buku bacaan untuk para nasabah dan anak-anak, pelayanan kesehatan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali dengan menyediakan dokter khusus, dan samsat yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat atau nasabah yang ada di kepulauan kabupaten Halmahera Selatan.<sup>7</sup>

2. Gambaran Hasil Penelitian Dan Wawancara Di Bank Kapal BRI Behtera Seva III Halmahera Selatan.

Berikut ini peneliti akan mengulas hasil penelitian secara objektif dan sistematis mengenai Analisis Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif Dan Kepastian Terhadap Pelayanan Karyawan Di Bank Kapal BRI Behtera Seva III Halmahera Selatan, dengan fokus penelitian komitmen loyalitas nasabah melalui responsif dan kepastian

---

<sup>7</sup> Data Di Lapangan, *Mengenai Produk atau Program Yang Ada di Kapal Bahtera Seva III*, Diambil Pada Tanggal 28 November 2019



pelayanan karyawan. Langkah tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah permasalahan yang terjadi pada karyawan bank kapal BRI Bahtera Seva III, dalam memberikan responsif dan kepastian untuk membuat nasabah yang berkomitmen dan mempunyai loyalitas terhadap bank. Terkait dengan judul ini karyawan bank adalah orang yang melayani sedangkan nasabah adalah orang yang melakukan transaksi dengan bank tersebut. Jadi dapat dikatakan suatu proses pelayanan pada bank melibatkan dua orang ataupun lebih yang saling membutuhkan dalam bidang transaksi.<sup>8</sup>

Dalam kapasitas pelayanan pada bank kapal BRI Bahtera Seva III, sebagai karyawan hendaklah mempunyai responsif yang baik dengan memberikan kepastian pada nasabah untuk melakukan pelayanan kepada setiap nasabah. Sehingga akan menumbuhkan komitmen dan loyalitas pada setiap nasabah yang ikut bekerjasama dengan bank kapal BRI Bahtera Seva III. Jadi dapat dipahami dari apa yang telah diuraikan diatas bahwasanya suatu proses pelayanan tidak akan berjalan dengan baik dan kondusif apabila seorang karyawan tidak memberikan responsif yang baik dan kepastian yang meyakinkan maka akan sulit menciptakan nasabah yang berkomitmen dan loyal dengan bank kapal BRI Bahtera Seva III. Dengan begitu responsif yang baik dan kepastian yang meyakinkan merupakan aspek mendasar bagi karyawan bank

---

<sup>8</sup> Analisis Hasil Penelitian Dokumentasi Data Di lapangan (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan) Pada Tanggal 27 November-2 Desember 2019

kapal BRI Bahtera Seva III, dalam melakukan pelayanan pada setiap nasabah yang ada di pulau-pulau dan kecamatan Halmahera Selatan.<sup>9</sup>

Sehubungan dengan hal tersebut maka penulis mewawancarai salah satu karyawan bank kapal BRI atas nama Adrius Kasukung dengan pertanyaan, Bagaimanakah responsif dan kepastian karyawan dalam melayani, untuk membangun komitmen loyalitas kepada nasabah ?

Menurut Karyawan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III, (Adrius Kasukung):

*Dalam melakukan pelayanan saya selaku customer service melakukan persiapan yang matang dan mental yang baik sebelum melayani nasabah diantaranya yaitu, Pertama: melakukan persiapan kebutuhan dalam pelayanan, dan melakukan meeting sebelum pelayanan. Kedua: mempersiapkan diri dengan berpenampilan yang rapi dan sopan serta mempersiapkan mental yang baik dalam melayani nasabah. Ketiga: pada saat pelayanan berlangsung karyawan berdiri untuk menyapa nasabah dengan senyum percaya diri dan menanyakan ada yang bisa dibantu bapak/ibu. Serta pada proses pelayanan berlangsung dengan nasabah untuk memberikan responsif saya selaku customer service, memberikan sikap yang baik artinya, memberikan keramahan melalui sapaan yang sopan dan mudah beradaptasi dengan nasabah, memberikan pandangan wajah dengan senyum dan meyakinkan, memberikan perkataan, tindakan, pertanyaan yang mudah dipahami dan ditanggap oleh nasabah, serta tulus melayani dan memberikan yang terbaik pada nasabah tanpa membedakan status apapun. Keempat: pada proses pelayanan berlangsung untuk memberikan kepastian pada nasabah saya selaku customer service, harus memahami dan menerima keluhan dan masalah yang disampaikan oleh nasabah dengan senang hati, memberikan penjelasan dan solusi dari masalah yang dihadapi oleh nasabah melalui bahasa yang mudah dimengerti, menawarkan dan meyakinkan produk atau program yang ada, memberikan contoh-contoh program melalui gambar berupa brosur usaha yang*

---

<sup>9</sup>Analisis Hasil Dokumentasi Data Di Lapangan Dan Teoritis, (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan) pada tanggal 27 November- 2 Desember 2019

*ditawarkan oleh bank kepada nasabah, meyakinkan pada nasabah atas bukti-bukti program yang telah berjalan, serta mengajak nasabah untuk berpartisipasi dalam menyebarkan produk atau program yang nyata dan praktis kepada masyarakat yang ada di Halmahera Selatan.<sup>10</sup>*

Adapun sebagai langkah lanjut, sehubungan dengan masalah yang diteliti maka penulis mewawancarai salah satu karyawan bank kapal BRI Bahtera Seva III, atas nama Adrius Kasukung dengan pertanyaan. Bagaimanakah dengan sarana dan prasarana yang ada di bank kapal BRI Bahtera Seva III?

Menurut Karyawan Bank Kapal BRI, (Adrius Kasukung):

*Sarana dan prasarana di bank kapal BRI Bahtera Seva III, secara keseluruhan telah memenuhi standar pelayanan bank pada umumnya, seperti yang anda lihat sekarang ini fasilitas yang ada pada kapal sudah ada ruang kepala dan manajer bank, ruang pelayanan nasabah, ruang meeting, ruang tempat antrian nasabah, ruangan pengeluaran dan kredit, ruang makan karyawan, kamar mandi dan toilet, ruang nahkoda, ruang injiner mesin kapal, dapur, security dan polisi sebagai penjaga keamanan bank kapal, kamar seluruh karyawan dan komando kapal, ATM diatas kapal, kapal yang sudah sangat layak, mempunyai radar kapal yang canggih yang terhubung langsung dengan satelit dan mesin kapal yang canggih dan sudah sangat baik. Itu semua merupakan fasilitas yang ada didalam kapal Bahtera Seva III, yang melayani kegiatan perbankan pada masyarakat Halmahera Selatan.<sup>11</sup>*

Terkait pertanyaan mengenai produk dan program yang ditawarkan pada nasabah maka peneliti mengajukan pertanyaan terkait dengan hal tersebut, yaitu sebagai berikut:

---

<sup>10</sup> Hasil Wawancara Dengan Adrius Kasukung, *Terkait Dengan Responsif Dan Kepastian Karyawan Dalam Pelayanan Di (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan)*, pada Tanggal 27 November 2019

<sup>11</sup> Hasil Wawancara Dengan Adrius Kasukung, *Terkait Sarana dan Prasarana Di (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan)*, Pada Tanggal 27 November 2019

Apa saja produk atau program yang diberikan pada nasabah dalam membangun komitmen dan loyalitas dengan bank kapal BRI Bahtera Seva III?

Menurut karyawan bank kapal BRI Bahtera Seva III, (Adrius Kasukung):

*Adapun produk dan program yang ditawarkan oleh kami yaitu:*

- 1. Pembukaan rekening tabungan BRI sesuai dengan jenis rekening yang diinginkan nasabah (simpedes, britama, simpel dll).*
- 2. Pembuatan ATM, sebagai alat untuk mempermudah dalam penarikan uang tunai dan mengirim uang (transfer) secara cepat dan mandiri.*
- 3. Kredit uang tunai sebagai modal dalam membuka usaha kecil, baik dalam bidang pertanian, perikanan, pedagang kecil, dan bagi yang pegawai negeri sipil.*
- 4. Tabungan deposito yang penarikan tidak dapat dilakukan sewaktu-waktu (tabungan sistem penarikan berjangka)*
- 5. Rumah kreasi yang dimana terdiri dari taman baca, layanan kesehatan, samsat, dan pengadaan sosialisasi usaha sesuai dengan potensi yang ada di daerah.<sup>12</sup>*

Adapun sebagai langkah lanjut untuk mengetahui standar apa yang diberikan oleh karyawan bank kepada nasabah dalam mengikuti program yang ditawarkan oleh bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan. sehubungan dengan hal tersebut maka peneliti mewawancarai salah satu karyawan bank kapal BRI atas nama: Adrius Kasukung, dengan pertanyaan.

---

<sup>12</sup> Hasil Wawancara Dengan Adrius Kasukung, *Terkait Produk atau program Yang Ditawarkan Di (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan)*, pada Tanggal 27 November 2019

Standar apa saja yang diberikan karyawan bank kepada nasabah untuk mengikuti produk atau program yang ditawarkan oleh Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Hlamahera Selatan?

*Adapun standar yang diberikan oleh karyawan bank kepada nasabah untuk mengikuti program yang ditawarkan oleh bank kapal BRI Behtera adalah sebagai berikut:*

- 1. Setiap nasabah harus mempunyai KTP dan KK, sebagai identitas dasar dalam membuka rekening dan mengikuti program yang diikuti.*
- 2. Memilih program apa untuk diikuti dengan mengisi formulis pendaftaran.*
- 3. Usaha apa yang menjadi jaminan kerjasama antara nasabah dengan bank.*
- 4. Memilih potensi paling baik yang ada pada daerah untuk membuat usaha agar dapat memberikan keuntungan pada nasabah dan pihak bank.*
- 5. Memberikan panduan dan pelatihan budidaya usaha yang dipilih oleh nasabah.*
- 6. Memberikan standar penyetoran kredit atas pinjaman uang untuk melakukan usaha, sesuai dengan modal yang diambil.*
- 7. Ikut mendorong atas usaha yang dilakukan nasabah.<sup>13</sup>*

Adapun sebagai langkah lanjut untuk mengetahui apa saja kendala-kendala terjadi pada saat proses pelayanan berlangsung di bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, sehubungan dengan hal tersebut maka peneliti mewawancarai salah satu karyawan bank kapal BRI atas nama Adrius Kasukung dengan pertanyaan:

Apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam proses pelayanan berlangsung untuk membangun komitmen loyalitas dengan nasabah?

---

<sup>13</sup> Hasil Wawancara Dengan Adrius Kasukung, *Terkait Dengan Syarat Nasabah Untuk Mengikuti Produk atau Program Yang Ditawarkan*, Di (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan). Pada tanggal 27 November 2019

*Adapun kendala atau masalah yang sering kami hadapi pada saat proses pelayanan yaitu:*

- 1. Cuaca yang tidak memungkinkan.*
- 2. Kurangnya pemahaman masyarakat/nasabah dengan prosedur pelayanan bank.*
- 3. Kurangnya pemahaman nasabah dalam menggunakan kartu ATM.*
- 4. Tidak adanya ATM disetiap pulau/kecamatan.*
- 5. Kurangnya pemahaman masyarakat/ nasabah mengenai potensi usaha yang ada di tempat atau daerah mereka.*
- 6. Masyarakat/nasabah merasa malu atau canggung dalam bertanya kepada karyawan untuk keperluan yang mereka inginkan ataupun bertanya mengenai masalah yang mereka dapatkan kepada karyawan bank BRI.*
- 7. Sebagian masyarakat tidak ingin mengikuti program yang ditawarkan oleh bank karena belum mengerti atau takut gagal dalam berusaha dan juga masyarakat belum terlalu paham dengan pengembangan usaha.<sup>14</sup>*

Sebagai langkah lanjut peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah bank kapal BRI atas nama: Ibu Sintia, Ibu Nasia dan Bapak Lukman dengan beberapa pertanyaan terkait dengan komitmen loyalitas nasabah yaitu sebagai berikut:

Apakah dengan pelayanan bank kapal BRI Bahtera Seva III yang ada sekarang ini dapat membantu bapak/ibu sekalian dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan?

Menurut pernyataan yang diungkapkan oleh nasabah atas nama Ibu Sintia mengenai pendapat mereka selaku nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Kapal BRI.

*Menurut saya dengan adanya bank kapal BRI Bahtera Seva III ini dapat membantu saya dan juga masyarakat dalam melakukan*

---

<sup>14</sup> Hasil Wawancara Dengan Adrius Kasukung, *Terkait Dengan Kendala-Kendala Dalam Pelayanan Dan Pelayanan, Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan. Pada Tanggal 27 November 2019*

*transaksi keuangan seperti transfer uang, penyimpanan uang dan membantu kita dalam memberikan pinjaman (kredit) sehingga dengan pemberian kredit itulah saya merasa terbantu untuk menambah modal usaha. Mengenai pelayanan yang diberikan karyawan menurut saya sangat baik.*<sup>15</sup>

Pernyataan diatas juga diutarakan oleh Ibu Nasia selaku Nasabah di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan. Ia menyatakan bahwa:

*Dengan adanya Bank Kapal BRI Bahtera Seva III ini membantu saya khususnya dan Masyarakat yang ada di Kepulauan Kabupaten Halmahera Selatan yang masih belum tersentuh layanan perbankan. Dengan adanya teras bank BRI ini juga mempermudah saya dalam melakukan pengiriman uang (transfer) dan juga mempermudah saya dalam penyimpanan uang untuk ditabung. Dan juga bank juga memberikan penambah modal usaha kepada nasabah dalam bentuk kredit.*<sup>16</sup>

Pernyataan ini juga diperkuat oleh nasabah selanjutnya atas nama Bapak Lukman nasabah Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan. Ia menyatakan bahwa:

*Mengenai dengan adanya pelayanan bank kapal BRI Bahtera Seva III yang ada sekarang ini kami selaku nasabah sangat-sangat merasa terbantu, karena tanpa adanya pelayanan tersebut kami sangat sulit untuk melakukan kegiatan dan keperluan dalam transaksi keuangan jarak jauh, hal ini disebabkan karena di kecamatan dan pulau-pulau yang kami tinggali tidak ada bank cabang apapun selain bank kapal BRI Bahtera Seva III yang menyediakan pelayanan keuangan antar pulau ditempat kami tinggal. Selain itu bank kapal BRI Bahtera Seva III, bukan hanya memberikan pelayanan keuangan akan tetapi bank kapal BRI Bahtera Seva III, memberikan penawaran pinjaman uang sebagai modal usaha sesuai dengan potensi yang ada pada pulau kita dan sesuai dengan bidang kita masing-masing, serta memberikan*

---

<sup>15</sup> Hasil Wawancara Dengan Nasabah Atas Nama Ibu Sintia Pada Rabu Tanggal 27 November 2019

<sup>16</sup> Hasil Wawancara Dengan Nasabah Atas Nama Ibu Nasiah Pada Kamis Tanggal 28 November 2019

*bantuan pelatihan mengenai usaha yang kita buat, baik dalam bidang perikanan, pertanian, kelautan, pedagang kecil.*<sup>17</sup>

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan mengenai:

Apakah pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank kepada bapak/ibu selaku nasabah sudah baik dan apakah dengan pelayanan tersebut dapat memberikan loyal (kesetiaan) dan komitmen pada bapak/ibu dalam melakukan kerja sama dengan bank kapal BRI Bahtera Seva III?

Menurut pernyataan yang diungkapkan oleh nasabah atas nama Ibu Sintia. Ia menyatakan bahwa:

*Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank sudah sangat baik dalam melayani nasabah. Dan mengenai akan memberikan komitmen loyal saya katakan iya karena pelayanan yang saya terima membuat saya puas dan saya akan terus melakukan transaksi dengan bank kapal ini.*<sup>18</sup>

Selanjutnya pernyataan oleh ibu nasiah. Ia menyatakan bahwa:

*Alhamdulillah pelayanan yang diberikan sudah baik. Karyawan bank juga dalam memberikan pelayanan dengan sangat merespon nasabah yang datang baik dari awal datang sampai nasabah pulang.*<sup>19</sup>

Selanjutnya pernyataan juga disampaikan oleh Bapak Lukman selaku nasabah. Ia menyatakan bahwa:

*Mengenai dengan pelayanan karyawan terhadap kami selaku nasabah, sudah sangat baik, baik dalam menyapa kami, bertanya*

---

<sup>17</sup> Hasil Wawancara Dengan Nasabah Atas Nama Bapak Lukman Pada Kamis Tanggal 28 November 2019

<sup>18</sup> Hasil Wawancara Dengan Nasabah Atas Nama Ibu Sintia Pada Rabu Tanggal 27 November 2019

<sup>19</sup> Hasil Wawancara Dengan Nasabah Atas Nama Ibu Nasiah Pada Kamis Tanggal 28 November 2019



*pada kami, memberi penjelasan dan solusi terhadap apa yang kami perlukan. Serta karyawan sangat menghargai nasabah yang datang tanpa membeda-bedakan status sosial dan memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi, selalu memberikan kepercayaan pada nasabah dalam melakukan usaha yang ditawarkan. Sehingga kami selaku nasabah sangat berkomitmen dan loyal untuk bekerja sama dengan bank kapal BRI Bahtera Seva III dalam memberikan pelayanan dalam bentuk usaha pada masyarakat yang ada disini.<sup>20</sup>*

Berikut adalah pertanyaan mengenai:

Apakah kendala dan masalah yang bapak ibu dapatkan selama proses pelayanan berlangsung?

Menurut pernyataan yang diungkapkan oleh nasabah atas nama Ibu Sintia. Ia menyatakan bahwa:

*Adapun kendala yang saya sering dapatkan yaitu pada saat melakukan transaksi diatas kapal yaitu jikalau laut bergelombang atau air surut sehingga menghambat kita untuk naik ke kapal dan melakukan transaksi.<sup>21</sup>*

Selanjutnya pernyataan juga diungkapkan oleh nasabah atas nama Ibu Nasiah. Ia menyatakan bahwa:

*Untuk kedala-kendala yang sering saya alami pada saat proses pelayanan adalah mengenai kondisi dan cuaca yang buruk. Kemudian masalah yang saya alami yaitu saya masih belum mengerti dengan penggunaan mesin ATM sehingga dengan itu saya membutuhkan penjelasan serta pemahaman dari karywan dan Alhamdulillah mereka juga memberikan pemahaman dengan cukup baik kepada saya.<sup>22</sup>*

---

<sup>20</sup> Hasil Wawancara Dengan Nasabah Atas Nama Bapak Lukman Pada Kamis Tanggal 28 November 2019

<sup>21</sup> Hasil Wawancara Dengan Nasabah Atas Nama Ibu Sintia Pada Rabu Tanggal 27 November 2019

<sup>22</sup> Hasil Wawancara Dengan Nasabah Atas Nama Ibu Nasiah Pada Kamis Tanggal 28 November 2019

Pernyataan ini juga diperkuat oleh Bapak Lukman. Ia menyatakan bahwa:

*Mengenai dengan masalah yang saya hadapi selaku nasabah ada beberapa yaitu, cuaca dan kondisi lautan yang sering kali bergelombang itu sangat tidak nyaman kalau berada diatas kapal karena kapal sering bergerak, tidak ada ATM dan bank cabang disetiap pulau dan kecamatan ataupun desa-desa, perlu beradaptasi dan perlu mengerti dengan baik mengenai program usaha yang ditawarkan oleh bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera selatan sebagai langkah untuk memperbaiki perekonomian masyarakat/nasabah. Adapun sebagian dari kami belum terlalu paham dengan sistem kredit dan pengguna ATM, serta kami masyarakat sangat membutuhkan bank cabang BRI disetiap pulau yang ada di Halmahera Selatan.<sup>23</sup>*

Dari apa yang telah disampaikan dan diuraikan diatas maka dapat dikatakan bahwasanya proses pelayanan yang dilakukan oleh bank kapal BRI Bahtera Seva III melalui responsif dan kepastian karyawan kepada nasabah telah dilaksanakan dengan baik dan berjalan dengan lancar, karena dengan pelayanan bank kapal BRI Bahtera Seva III disetiap pulau dan kecamatan sangat membantu masyarakat dan masyarakat pun sangat mengapresiasi pelayanan yang dilakukan oleh karyawan bank, sehingga masyarakat selaku nasabah sangat merespon apa yang menjadi program yang diberikan dan sangat loyal untuk ikut bekerja sama dengan oleh bank kapal BRI Bahtera Seva III.

---

<sup>23</sup> Hasil Wawancara Dengan Nasabah Atas Nama Bapak Lukman Pada Kamis Tanggal 28 November 2019

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

Bank sebagai *agent of trust* yang artinya lembaga yang berdasarkan asas kepercayaan. Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam menghimpun atau menyalurkan dana. Fungsi ini harus dibangun berdasarkan kepercayaan yang bergerak kedua arah yaitu dari dan ke masyarakat. Berdasarkan fungsi bank secara umum, bank tidak hanya melakukan fungsi dalam menghimpun dan menyalurkan dana melainkan menyediakan pelayanan jasa keuangan (*agen of services*) salah satunya mengemban fungsi sebagai pelayanan lalu lintas pembayaran.<sup>24</sup>

Menyikapi hal tersebut maka bank BRI dituntut untuk mampu menyediakan pelayanan kepada masyarakat secara professional untuk memenuhi kebutuhan perbankan pada daerah-daerah terpencil diseluruh wilayah Indonesia termasuk dengan Kabupaten Halmahera Selatan Maluku Utara, yang telah ada fasilitas pelayanan perbankan pada masyarakat dalam bentuk kapal (bank apung) atau dikenal dengan bank kapal BRI Bahtera Seva III, yang diadakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Atas dasar kerjasama dengan pemerintah dan juga pemerintah daerah Sehingga dengan adanya pelayanan perbankan tersebut diharapkan bisa memberikan peningkatan ekonomi melalui transaksi keuangan, produk jasa dan program yang ditawarkan pada masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup mereka yang lebih baik lagi.

---

<sup>24</sup> Analisis Hasil Penelitian Di Lapangan Dan Teori Ikatan Bankir Indonesia (IBI) *Memahami Bisnis Bank Terkait Dengan Loyalitas Nasabah* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 10-11

Maka dalam proses pelaksanaan pelayanan tersebut tidak lepas dari karyawan bank yang handal dalam menghadapi kondisi apapun, apalagi kegiatan pelayanan tersebut harus didalam kapal dan melakukan perjalanan laut untuk melayani kegiatan perbankan disetiap pulau dan kecamatan. Hal ini tidak bisa dilakukan apabila seorang karyawan bank tidak punya kesiapan yang matang, mental yang baik, fisik yang baik dan kesabaran yang tinggi untuk menjalaninya agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan bersama dalam proses pelayanan berlangsung.

Bila dilihat dari hasil penelitian dilapangan diatas melalui apa yang telah disampaikan oleh karyawan bank dan nasabah dan hasil observasi serta dokumentasi di bank kapal BRI Bahtera Seva III, mengenai “Analisis Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif Dan Kepastian Pelayanan Karyawan Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan ” dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, karena bisa dilihat dari apa yang dilakukan oleh karyawan bank yang telah disampaikan satu-persatu diatas dan dapat dibuktikan dengan foto dokumentasi kegiatan pelayanan berlangsung yang ada didalam kapal, dan dapat dilihat juga pada lampiran dokumentasi dilapangan. Berdasarkan hasil analisis penelitian tersebut, maka dapat dikatakan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan melalui responsif dan kepastian pada proses kegiatan berlangsung, telah mampu membangun komitmen dan loyalitas pada setiap nasabah yang ikut kerjasama dengan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, baik dalam aspek interaksi dengan nasabah dalam proses pelayanan

berlangsung, maupun melalui produk atau program usaha yang ditawarkan, dan kualitas sarana dan prasarana yang sudah mampu memenuhi kebutuhan pelayanan, serta hubungan sosial karyawan dan nasabah yang sudah terjalin dengan baik.<sup>25</sup>

**1. *Responsif pelayanan karyawan dalam membangun komitmen loyalitas nasabah.***

Responsif dari pelayanan karyawan bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan dapat dikatakan sudah dapat membangun komitmen loyalitas nasabah. Berdasarkan pernyataan dari karyawan Bank bahwa dalam memberikan pelayanan kepada nasabah melalui responsif maka karyawan harus memberikan respon atau sikap yang baik terhadap nasabah. Adapun responsif yang diberikan karyawan bank meliputi memberikan keramahan melalui sapaan, memberikan senyum yang tulus, memberikan perkataan dan tindakan yang baik, memberikan pertanyaan yang mudah dipahami nasabah, tulus membantu dan melayani nasabah serta memberikan pelayanan yang terbaik pada setiap nasabah tanpa membedakan status apapun.

**2. *Kepastian pelayanan karyawan bank dalam membangun komitmen loyalitas nasabah***

Berdasarkan pernyataan karyawan bank kapal Bahtera Seva III Halmahera Selatan dalam memberikan pelayanan melalui responsif yaitu

---

<sup>25</sup> Analisis Hasil Penelitian di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III. Pada Tanggal 27 November-02 Desember 2019

karyawan harus memahami apa yang menjadi keinginan nasabah, menerima keluhan dari permasalahan yang disampaikan nasabah, memberikan penjelasan dan solusi melalui bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah, meyakinkan produk/program yang ditawarkan kepada nasabah melalui bukti-bukti yang ada.

Ada beberapa aspek mendasar sebagai standar yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam melakukan kegiatan proses pelayanan melalui responsif dan kepastian di bank kapal BRI Bahtera Seva III. Diantaranya adalah memiliki aspek jasmani dan rohani yang sehat, aspek keilmuan, keterampilan yang baik, memiliki aspek interaksi dan komunikasi yang baik serta memiliki aspek karakter yang baik. Dengan aspek-aspek inilah yang menjadi syarat dan ketentuan yang harus dimiliki oleh karyawan dalam melakukan proses pelayanan dengan nasabah sehingga mampu membuat nasabah berkomitmen dan loyal terhadap bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan. Adapun penjelasan beberapa aspek diatas diuraikan sebagai berikut:

1. Aspek jasmani dan rohani yang sehat artinya seorang karyawan harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit, atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm, berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan, dan tidak mabuk laut. Serta memiliki kepercayaan dan keimanan yang jelas

dan mengerti dengan agamanya, sehingga mampu melakukan pelayanan dengan maksimal pada proses pelayanan berlangsung.

2. Aspek keilmuan dan ketrampilan yang baik, artinya seorang karyawan harus mempunyai latar belakang pendidikan yang sesuai dengan permintaan bank, dan memiliki pengalaman dan keahlian dalam pelayanan dalam kondisi apapun, sehingga mampu beradaptasi dengan nasabah dan mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan tujuan pelayanan yang telah ditetapkan dan direncanakan.
3. Aspek interaksi dan komunikasi yang baik artinya seorang karyawan harus memiliki kemampuan sosial yang tinggi untuk beradaptasi dengan setiap nasabah dengan prinsip dan konsep budaya yang berbeda-beda, baik berkaitan dengan pelayanan maupun berkaitan dengan masalah-masalah yang dihadapi pada proses pelayanan berlangsung. Sehingga mudah diterima dan dimengerti oleh nasabah apa yang disampaikan dalam proses pelayanan berlangsung.
4. Aspek karakteristik, artinya seorang karyawan harus memiliki kepribadian yang baik sebagai pelayanan nasabah, baik dalam menyampaikan pesan, menggunakan kata-kata yang sopan, wajah yang menyenangkan dan meyakinkan nasabah, dan jujur serta dapat dipercaya. Sehingga pada proses pelayanan berlangsung akan mampu memberikan responsif dan kepastian kepada nasabah, dengan begitu melalui proses pelayanan tersebut, akan mampu menghasilkan nasabah yang mempunyai

komitmen dan loyalitas yang baik dengan bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.<sup>26</sup>

Untuk menyikapi apa yang telah disampaikan diatas bahwasanya bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, dalam menghasilkan nasabah yang mempunyai komitmen dan loyalitas terhadap bank maka bank harus menyediakan karyawan yang berkompeten dalam berbagai bidang pelayanan sesuai dengan standar yang diberikan oleh bank kapal BRI Bahtera Seva III Bahtera Seva III, sesuai dengan empat aspek diatas, agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada nasabah, sehingga tingkat pelayanan yang diberikan oleh karyawan akan mampu menjawab berbagai kekurangan dalam bidang perbankan pada setiap nasabah yang ada di Kabupaten Halmahera Selatan Maluku Utara. Dengan Proses pelayanan perbankan yang dilakukan bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan akan menumbuhkan komitmen dan loyalitas pada masyarakat/ nasabah.

Mengenai dengan uraian dan penjelasan diatas yang telah diulas satu persatu mulai dari latar belakang, teoritis dan observasi, wawancara, serta dokumentasi di lapangan maka dapat dianalisis berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian, ada dua faktor yang sangat menentukan dalam membangun nasabah yang komitmen dan loyal terhadap bank

---

<sup>26</sup> Hasil Penelitian Di (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan), Dan Hasil Penelitian, Serta Teori Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012) h. 260-261



melalui responsif dan kepastian pelayanan yang dilakukan oleh karyawan bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan pada proses pelayanan berlangsung, yaitu faktor internal (terkait dengan proses pelayanan karyawan bank didalam kapal) dan eksternal (terkait dengan pelayanan diluar kapal), yang akan diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut:

Faktor internal yaitu: terkait dengan berbagai standar dan ketentuan didalam pelayanan melalui responsif dan kepastian karyawan bank, untuk membangun nasabah yang komitmen dan loyal terhadap bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, yaitu sebagai berikut:

1. Standar kriteria karyawan bank. Pertama adalah: kualifikasi pendidikan karyawan yang harus sesuai dengan syarat dan ketentuan bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, yaitu minimal sarjana ataupun setara dengan SI dan sesuai jurusan yang berkaitan dengan keilmuan perbankan dan manajemen administrasi, ekonomi, dan pelayanan bank. Kedua adalah memiliki fisik dan mental yang baik sesuai dengan syarat dan ketentuan bank. Ketiga adalah mempunyai kepribadian yang baik dan kemampuan sosial serta komunikasi yang baik. Keempat adalah mempunyai pengalaman kerja dalam bidang perbankan ataupun dalam bidang pelayanan administrasi. Kelima adalah memiliki kemampuan dalam mengoperasikan komputer (Word dan XL). Keenam adalah memiliki kemampuan skil/ keahlian dalam merealisasikan produk

atau program yang ditawarkan. Ketujuh adalah jujur dan bertanggung jawab. Kedelapan adalah tidak mabuk laut dan siap menghadapi tantangan dalam kondisi apapun.

2. Standar kriteria sebelum melayani nasabah yaitu: Pertama adalah karyawan harus mempersiapkan perlengkapan pelayanan, dan melakukan *meeting* sebelum pelayanan. Kedua adalah karyawan harus berbusana rapi, sehat, semangat, dan ceria sebagai persiapan pribadi dalam melayani nasabah. Ketiga adalah seorang karyawan bank harus percaya diri.
3. Standar responsif karyawan pada saat pelayanan yaitu: Pertama adalah berdiri pada saat menyambut nasabah, tersenyum pada saat menyambut nasabah, ada kontak mata pada saat menyambut nasabah, mengucapkan salam Assalamu'alaikum atau (selamat pagi/ siang/ sore), menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu. Kedua adalah menawarkan bantuan, menggunakan nama nasabah selama melayani, menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dimengerti, dan memperlakukan nasabah dengan hormat serta memberikan kenyamanan dan kepercayaan kepada nasabah.
4. Standar kepastian karyawan yang diberikan kepada nasabah yaitu: Pertama adalah menanyakan pada nasabah sebelumnya telah memiliki rekening di Bank BRI. Kedua adalah menanyakan nasabah sudah punya pilihan produk yang diinginkan. Ketiga adalah nasabah jenis rekening yang dibuka (rekening pribadi/ perusahaan). Keempat

adalah menanyakan tujuan pembukaan rekening (simpanan, investasi, atau bisnis). Kelima adalah menanyakan jenis mata uang rekening yang dibuka (rupiah atau valuta asing). Keenam menjelaskan persamaan dan perbedaan produk yang ditawarkan. Ketujuh adalah menunjukkan dan menerangkan persyaratan sesuai produk yang ditawarkan. Kedelapan adalah menawarkan berbagai program usaha kecil ataupun pinjaman bank. Kesembilan adalah Menerangkan transaksi online 24 jam (ATM) dan menginformasikan layanan *e-banking*. Kesepuluh adalah menginformasikan bahwa produk simpanan dapat dijadikan agunan pembiayaan, dan menunjukkan dan menerangkan tentang adanya bagi hasil dalam simpan pinjam/ kredit. Kesebelas adalah Menerangkan adanya biaya pengelolaan rekening, dan biaya yang mungkin ada dalam kegiatan simpan pinjam/kredit pada saldo yang ada. Keduabelas adalah menerangkan fasilitas ATM dalam penarikan dan *transfer* bisa dilakukan disemua mesin ATM dengan logo yang dikartu ATM yang dimiliki sesuai dengan kode bank masing-masing. Dan Menerangkan manfaat ATM sebagai kartu debit atau kredit untuk belanja.

5. Standar dalam mengakhiri proses pelayanan yaitu: Pertama adalah Menanyakan apa masih ada yang bisa dibantu. Kedua adalah mengucapkan terima kasih pada nasabah. Ketiga mengucapkan salam (dengan tetap menyebut nama nasabah). Keempat adalah Ikut

berdiri saat nasabah berdiri Dan duduk kembali setelah nasabah meninggalkan meja *customer service*.

Faktor eksternalnya yaitu, terkait dengan berbagai hal yang mempengaruhi karyawan dan nasabah diluar proses pelayanan berlangsung, yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi geografis yang bekepulauan disetiap tempat (kecamatan) yang berbeda-beda, bahkan cenderung mempunyai jarak yang cukup jauh Sehingga membutuhkan waktu yang cukup banyak dalam perjalanan kapal menuju tempat pelayanan.
2. Kondisi cuaca yang kadang tidak memungkinkan atau cuaca buruk dan laut yang bergelombang serta angin yang kencang, mengakibatkan pemberangkatan pelayanan sering kali ditunda, sehingga menghambat proses pelayaran dan pelayanan.
3. Kondisi dari setiap pulau yang berbeda-beda dan ada beberapa tempat pelayanan yang belum ada dermaga atau pelabuhan kapal untuk bersandar.
4. Kurangnya ATM BRI disetiap pulau untuk masyarakat yang ada setiap kecamatan. Dan tidak ada bank cabang BRI di pulau-pulau yang dilayani oleh kapal.<sup>27</sup>

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan diatas maka dapat dikatakan proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan bank kapal BRI

---

<sup>27</sup> Hasil Analisis Dari hasil penelitian Di Bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan Pada Tanggal 27 November – 2 Desember 2019

Bahtera Seva III, melalui responsif dan kepastian telah mampu membangun komitmen dan loyalitas nasabah di Kabupaten Halmahera Selatan, jika dilihat dari beberapa standar yang diterapkan dan hasil penelitian dilapangan maka hal tersebut menunjukkan proses pelayanan tersebut sangat menentukan dan membantu dalam melayani nasabah. Adapun beberapa hambatan yang terjadi diatas merupakan tantangan tersendiri bagi bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan dalam melayani kebutuhan perbankan pada masayarat yang ada.

Dalam proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilapangan dengan menganalisis hasil observasi, wawancara, data dokumentasi, latar belakang dan teori-teori yang telah diulas satu persatu di atas, maka dapat menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, sudah baik dan telah memberikan bantuan dan sunghangsi yang sangat besar bagi masyarakat yang ada di Kabupaten Halmahera Selatan, hal ini bisa dilihat karena respon yang baik dan apresiasi dari masyarakat terhadap karyawan dalam melayani nasabah didalam kapal. Sehingga mampu memberikan komitmen dan loyalitas pada nasabah untuk ikut bekerja sama dengan bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

Berdasarkan analisis dari teoritis dan hasil penelitian dilapangan yang telah diulas satu persatu di atas maka saya sebagai peneliti melihat apa saja yang menjadi komponen-komponen penting didalam merealisasikan kegiatan perbankan oleh bank kapal BRI Bahtera Seva III, melalui

responsif dan kepastian yang dilakukan oleh karyawan untuk membangun komitmen loyalitas pada nasabah. Jika melihat secara objektif dan sistematis ada tujuh komponen penting yang menjadi indikator dalam melayani kegiatan perbankan yaitu sebagai berikut:

1. Kapal Bahtera Seva III yaitu merupakan media utama untuk menjalankan kegiatan perbankan pada masyarakat di kepulauan Kabupaten Halmahera Selatan.
2. Seluruh anggota kapal dan karyawan bank, yaitu orang-orang yang bekerja untuk menjalankan kegiatan perbankan.
3. Sarana prasarana pelayanan yaitu media dan alat pelayanan, merupakan tiga perangkat yang sangat penting dalam menunjang kegiatan perbankan didalam kapal.
4. Pelabuhan (dermaga) yaitu sebagai tempat bersandarnya kapal dalam melakukan kegiatan perbankan disetiap pulau dan kecamatan yang ada di kabupaten Halmahera Selatan.
5. Nasabah yaitu masyarakat yang ada disetiap pulau dan kecamatan yang telah melakukan transaksi atau kerjasama dengan kapal BRI Bahtera Seva III.
6. Produk atau program yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah.

7. Pemerintah daerah dan kecamatan yang ikut serta dalam bekerjasama untuk kegiatan pelayanan perbankan yang dilakukan oleh bank kapal BRI Bahtera Seva III.<sup>28</sup>

Untuk merealisasikan ketujuh komponen pelayanan tersebut maka harus membutuhkan strategi sebagai langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan pada nasabah agar kedepannya dapat memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik sehingga dapat membangun komitmen dan loyalitas pada setiap nasabah. Menurut peneliti ada beberapa strategi yang harus digunakan untuk melakukan dan menerapkan kegiatan pelayanan perbankan pada nasabah.

Berdasarkan hasil analisis teoritis dan penelitian diatas maka peneliti mengemukakan strategi pelayanan yang harus dilakukan oleh karyawan bank melalui responsif dan kepastian dalam membangun komitmen dan loyalitas pada nasabah, yang akan diuraikan dan dijelaskan sebagai berikut:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Artinya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu yang paling penting yang diperhatikan adalah sarana, media dan alat pelayanan yang dimiliki bank harus memenuhi standar yang bermutu. Seperti ruangan pelayanan yang nyaman, komputer dan *system data base* yang baik, meja dan kursi

---

<sup>28</sup> Analisis Teoritis, Hasil Penelitian Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, Pada Tanggal 27 November- 2 Desember 2019

nyaman untuk diduduki nasabah. Udara dalam ruangan harus tetap tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan memberikan nasabah betah dalam bertansaksi atau berinteraksi dengan karyawan dalam melakukan kegiatan perbankan.

2. Tersedianya personil yang baik. Kenyamanan nasabah juga tergantung dari petugas *customer service* (karyawan) yang melayani nasabah dengan baik. Artinya petugas *customer service* harus ramah, sopan dan menarik. Petugas *customer service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah, sehingga nasabah semakin tertarik. Jadi dalam hal ini sebelum menjadi *customer service* harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus sebagai seorang karyawan bank.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai dalam menjalankan kegiatan pelayanan. Petugas *customer service* harus mampu melayani sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika *customer service* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *customer service* harus melakukan sesuai dengan prosedur. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan nasabah.
5. Mampu berkomunikasi. Petugas *customer service* harus mampu berbicara kepada setiap nasabah dan mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya petugas *customer service* harus dapat berkomunikasi



dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti oleh nasabah.

6. Memberikan jaminan kerahasiaan kepada nasabah setiap transaksi. Menjaga rahasia bank sama artinya menjaga rahasia nasabah. Oleh karena itu, petugas *customer service* harus mampu menjaga rahasia nasabah terhadap layanan pelanggan siapapun itu. Rahasia bank merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank sebagai bentuk komitmen dan loyalitas yang terbagun.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. Untuk menjadi *customer service* harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu sesuai yang diminta oleh bank. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah maka *customer service* perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam melayani nasabah.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah. *Customer service* harus cepat dan tanggap dengan yang diinginkan oleh nasabah. Petugas *customer service* yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan pahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Sehingga pelayanan yang baik dapat menimbulkan sisi positif bagi bagi kedua belah pihak, agar nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
9. Seorang *customer service* harus memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat atau nasabah dengan sebaik-baiknya sehingga

dapat memberikan loyalitas dan komitmen pada setiap nasabah yang dilayani.

10. Seorang *customer service* bank harus mampu mempertahankan nasabah agar tetap setia menjadi nasabah yang loyal dan berkomitmen untuk melakukan kerja sama dengan bank dan membina hubungan yang lebih akrab dengan nasabah sehingga nasabah akan selalu setia untuk mengikuti produk atau program yang diberikan.
11. Seorang *customer service* berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan dan produk atau program yang ditawarkan. Misalnya meyakinkan melalui brosur, iklan, Koran, media televisi, media internet dan melalui pendekatan penawaran langsung ke setiap masyarakat yang ada.<sup>29</sup>

Dari uraian diatas maka dapat dikatakan bahwasanya seorang karyawan didalam melakukan kegiatan pelayanan harus memiliki sebelas kompetensi pelayanan diatas sehingga dimensi kualitas pelayanan akan berjalan dengan baik. Strategi pelayanan yang baik dari karyawan bank akan mendapatkan nasabah yang komitmen dan loyal untuk bekerja sama dengan bank. Hal ini sehingga setiap kegiatan perbankan harus bertumpu pada pelayanan yang berkualitas untuk menghasilkan nasabah yang berkomitmen dan loyal. Pihak bank harus membuat strategi yang matang

---

<sup>29</sup> Hasil Penelitian Di (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan), Dan Hasil Penelitian, Serta Teori Kasmir. *Manajemen Perbankan*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012) h. 257-259

dan baik agar mampu menciptakan karyawan yang profesional dalam bidang pelayanan.

Sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, maka peneliti dapat menganalisis secara keseluruhan bahwasanya responsif dan kepastian yang dilakukan oleh karyawan bank dalam pelayanan untuk membangun komitmen loyalitas nasabah di bank Kapal BRI Bahtera Seva III Kabupaten Halmahera Selatan terbangun dengan baik, karena berdasarkan proses kegiatan pelayanan yang terjadi didalam kapal antara karyawan bank dan nasabah jelas sudah terbangun dengan baik. Berkaitan dengan komitmen dan loyalitas nasabah, nasabah selalu mengikuti program-program sesuai syarat serta ketentuan yang diberikan oleh bank, baik dalam membuka rekening tabungan, mengikuti usaha-usaha yang ditawarkan, membuat ATM sebagai alat untuk transaksi, melakukan pinjaman uang (kredit), ikut berpartisipasi dalam pengembangan produk atau program yang ditawarkan. Nasabah sangat senang dengan karyawan dalam memberikan pelayanan, sangat nyaman dan dihargai oleh karyawan, ikut menjaga ketertiban dan keamanan bersama selama proses pelayanan berlangsung, dan sangat terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank. Hal ini menunjukkan bahwasanya responsif dan kepastian karyawan bank selama proses pelayanan berlangsung dengan nasabah sudah terbangun dengan baik, sehingga bentuk kerjasama yang terbangun itu merupakan bagian dari komitmen dan loyalitas nasabah untuk

mengikuti dan berpartisipasi dalam berbagai prosedur dan program yang diberikan. Maka dapat dianalisis komitmen loyalitas nasabah melalui responsif dan kepastian karyawan dalam pelayanan di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, telah berjalan dengan baik dan sudah terbangun dengan baik.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Analisis Secara Keseluruhan Dari Latar Belakang Dan Teori, Serta Hasil Penelitian Di (Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Kabupaten Halmahera Selatan). Pada tanggal 27 November -02 Desember 2019

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti di lapangan, berkaitan dengan judul “Analisis Komitmen loyalitas Nasabah Melalui Responsif dan Kepastian Pelayanan Karyawan Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan”, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Adapun responsif pelayanan karyawan Kapal BRI Bahtera Seva III dalam membangun komitmen loyalitas nasabah yaitu dengan memberikan sikap yang baik kepada nasabah misalnya ramah, sopan santun, murah senyum, mudah beradaptasi dengan nasabah, memberikan perkataan, tindakan yang baik, pertanyaan yang mudah dipahami dan melayani nasabah dengan setulus hati.
2. Kepastian pelayanan karyawan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III dalam membangun komitmen loyalitas nasabah yaitu karyawan harus memahami dan menerima keluhan dari permasalahan yang disampaikan oleh nasabah kemudian memberikan solusi dan menyelesaikan permasalahan melalui bahasa yang baik dan mudah dimengerti oleh nasabah. Menawarkan produk dan program dengan meyakinkan nasabah melalui bukti-bukti yang ada.

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan terhadap nasabah melalui responsif dan kepastian telah mampu membangun komitmen loyalitas pada setiap nasabah yang ikut bekerjasama dengan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan, baik dalam aspek interaksi dengan nasabah dalam proses pelayanan berlangsung, maupun melalui produk, program usaha yang ditawarkan, dan kualitas sarana dan prasarana yang sudah mampu memenuhi kebutuhan pelayanan, serta hubungan sosial karyawan dan nasabah yang sudah terjalin dengan baik.

Adapun yang menjadi faktor pendukung terkait dengan pelayanan yang diangkat adalah mengenai standar pelayanan karyawan bank meliputi persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh karyawan yaitu: Persyaratan keilmuan, persyaratan fisik, persyaratan mental, persyaratan kepribadian dan persyaratan sosial. Selanjutnya tahap-tahap karyawan dalam melayani nasabah yang meliputi tahap mengawali layanan, selama proses layanan dan mengakhiri layanan dan yang terakhir adalah implementasi pelayanan yang menunjukkan ciri-ciri pelayanan yang baik yang meliputi tersedianya sarana dan prasarana yang baik, tersedianya personil yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah, mampu melayani secara tepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan kepada setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan, berusaha memahami kebutuhan nasabah dan mampu memberikan kepercayaan terhadap nasabah.

## **B. Saran**

berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti akan mengajukan beberapa saran, sebagai berikut.

1. Disarankan kepada pimpinan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III untuk terus mempertahankan pelayanan dan juga terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui karyawan-karyawan yang handal dan mampu melayani masyarakat (nasabah) yang ada di kepulauan kabupaten Halmahera Selatan. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan seorang karyawan harus memenuhi syarat serta standar ketentuan sebagai seorang karyawan bank yang profesional dalam melakukan pelayanan dengan nasabah.
2. Kepada karyawan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan dalam melakukan pelayanan harus mampu mempersiapkan diri dalam berbagai kondisi yang terjadi selama proses pelayanan berlangsung. Sehingga kedepannya kegiatan pelayanan akan berjalan lebih baik lagi dan akan dapat membangun komitmen serta loyalitas pada setiap nasabah.
3. Untuk nasabah dan masyarakat yang ada di Kepulauan Kabupaten Halmahera Selatan agar kiranya lebih memahami mengenai prosedur pelayanan yang diberikan, menjaga keamanan dan kenyamanan bersama antara masyarakat (nasabah) dengan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Yanto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, Cet. II; Jakarta: Granit.
- Amirman, Ine Yousda dan Arifin Zainal. 1993. *Penelitian dan Statistik Pendidikan*, Cet. I; Jakarta: Bumi Aksara.
- Anggraeni, L.R. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk Unit Mlarak Cabang Ponorogo). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, (online) <http://jimfeb.ub.ac.id> (diakses 2 Februari 2019)
- Bahasa, Kamus Pusat. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Faisal, Dkk. 1996. *Strategi dan Operasional Pelayanan Bank*. Bandung: PT. Eresco.
- Furchan, Arif. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*, Surabaya: Usaha Nasional.
- Fakhrudin, Arif. Pengaruh Kualitas Customer Service Terhadap Citra Perusahaan. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 1(10). p.56. (Online) [jurnal.sttkd.ac.id](http://jurnal.sttkd.ac.id). (diakses 18 November 2019)
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*, diterjemahkan oleh Dwi Kartini, Erlangga. Jakarta.
- Hadi, Amirul dan Haryono. 1989. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Skripsi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Hajis, Lukman. 2016. "Peran Pelayanan Karyawan Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Komitmen Pada Nasabah Di Bank BRI Kambara Kendari". Kendari.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI). 2017. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Jayanti, Nur Dwi. 2016. Kualitas Pelayanan Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Skripsi Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta (online) <https://eprints.uny.ac.id> (diakses 20 November 2019)
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



- Kasmir. 2016. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Khaerani, Sri. 2018. Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah. Skripsi yang dipublikasi. Fakultas dan Bisnis Islam, UIN Mataram (online) [etheses.uinmataram.a.id](http://etheses.uinmataram.a.id) (diakses 15 Oktober 2019)
- Khaerunisa, 2010. Costumer Service (Pelayanan Nasabah). (Online), <http://iwandah.blogspot.com>. (diakses 26 November 2019)
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran Prespektif Asia*. Jilid 1, Edisi 13. Penerjemah Bob Sabran. Erlangga. Jakarta.
- Mardlis. 1999. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moleong, Lexi J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet: 13, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Megawati, 2017. Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Loyalitas Pelanggan Studi Pada Toko Az-Zahra Karang Rejo Metro Utara. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro (Online) [repository.metrouniv.ac.id](http://repository.metrouniv.ac.id). (Diakses 15 Oktober 2019)
- Moleong, Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Negoro, Sherly. 2015. Kredibilitas Customer Service dan Citra Perusahaan. Jurnal Ilmu Komunikasi (11). (Online). <http://www.researchgate.net/publication>. (diakses 17 November 2019).
- Nirwana. 2018. Strategi *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Batu Raya. Skripsi yang dipublikasi, Fakultas Dakwa Dan Komunikasi, UIN Alauddin Makassar (online) [repositori.uin-alauddin.ac.id](http://repositori.uin-alauddin.ac.id) (diakses 15 Oktober 2019)
- Pasaribu, Tety Mutia. 2017. Komunikasi *Customer Service* Dalam Melayani Pengguna Jasa Bandara. P.4. (Online) <http://jurnal.usu.ac.id>. (diakses pada 17 November 2019)
- Rahmad, Jalaludin. 1998. *metodologi penelitian komunikasi* Cet. VI; Bandung: Rosdakarya Offset.

- Rakhman, Arif., Naili Farida dan Sari Listyorini. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV. AHASS Brahma Motor. *Jurnal administrasi bisnis*
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septiani. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia, “Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan”. Pengertian nasabah [t.d], (online) <https://www.bphn.go.id> (diakses 1 januari 2019)
- Samuel. 2016. *Kualitas Pelayanan*. (online), <http://ciputraceo.net/blog> (diakses 8 Februari 2019).
- Setiawan, B. Mulyo dan Ukudi. 2007. Pengaruh Kualitas Pelayanan, kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE)* 14(2) (Online). <https://media.com> (diakses 22 September 2019).
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta: Bandung.
- Sugiono. 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cet. VIII; Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Perilaku Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Konsumen*. Cet. 1; Yogyakarta: CAPS
- Tumini dan Mega Dwi Pertiwi. 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Otobuss Akas IV. *Prosiding Seminar Nasional*, (online). <https://jurnal.unej.ac.id/>. (diakses 17 November 2019)
- Winarni, Puji. dkk. 2012. Analisis Sikap Pegawai Terhadap Perilaku Pelayanan Publik. *Jurnal Penyuluhan* 1(8) (Online) <https://media.neliti.com> (diakses 20 November 2019)
- Wijayanti, Nina. 2010. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Syarif Hidayatullah Jakarta (Online) [repository.iunjkt.ac.id](https://repository.iunjkt.ac.id) (Diakses 10 Oktober 2019)
- Yunus, Muh. 2018. *Islam Dan Kewirausahaan Inovatif*. Malang: UIN Press.



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO  
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM

Jln.Dr.S.H.Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado Tlp./Fax (0431) 860616 Manado 95128

Nomor : B-640/In.25/F.IV/TL.00.1/11/2019

Manado, 08 November 2019

Lamp : -

Perihal : *Permohonan Izin Penelitian*

Kepada Yth.,

**Pimpinan Bank Kapal BRI Halmahera Selatan**

di-

T e m p a t.

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini :

Nama	: Nisna Malik
NIM	: 15.4.2.010
S.emester	: IX (Sembilan)
Prodi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi & Bisnis Islam

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi yang berjudul: ***"Analisis Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif Dan Kepastian Terhadap Pelayanan Karyawan Di Bank Kapal BRI Halmahera Selatan"*** guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dengan


Dosen Pembimbing:

1. Syarifuddin. S.Ag.,M.Ag
2. Sjamsuddin AK. Antuli. S.Ag.,MA

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan November s/d Januari 2020.

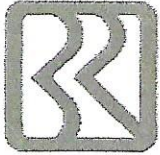
Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalam*  
Dekan,

  
Dr. Rosdalina, S.Ag., M.Hum  
NIP.19780324 200604 2 003

Tembusan :

1.Rektor IAIN Manado Sebagai Laporan



**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.**  
**KANTOR CABANG TERNATE**  
**UNIT BACAN**

Jln. Jalan Pelabuhan lama, Labuha Kecamatan Bacan Kabupaten Halmahera selatan

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
**No. B.261/MKR/XII/2019**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azis Abas  
Jabatan : Kepala Unit  
Unit Kerja : BRI Unit bacan

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa :

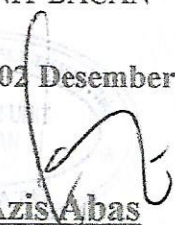
Nama : Nisna Malik  
NIM : 15.4.2.010  
Jurusan : Perbankan Syariah

Adalah benar Mahasiswa IAIN (Institut Agama Islam Negeri) Manado dengan judul penelitian: **Analisis Komitmen Loyalitas Nasabah Melalui Responsif dan Kepastian Pelayanan Karyawan Di Kapal Teras Terapung Bahtera Seva III BRI Unit Bacan, Halmahera Selatan.** Yang telah menyelesaikan penelitian tersebut di Kapal Teras Terapung Bahtera Seva III BRI Unit Bacan, Halmahera Selatan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk.**  
**KANTOR CABANG TERNATE**  
**UNIT BACAN**

**Labuha, 02 Desember 2019**

  
**Azis Abas**  
Ka. Unit

## **PEDOMAN WAWANCARA**

### **A. Karyawan Bank Kapal BRI Halmahera Selatan:**

1. Bagaimanakah responsif karyawan dalam melayani untuk membangun komitmen loyalitas kepada nasabah ?
2. Apakah kepastian yang diberikan oleh karyawan dalam pelayanan untuk membangun komitmen loyalitas kepada nasabah ?
3. Apakah standar pelayanan yang diberikan oleh bank kapal BRI kepada karyawan, dalam melayani nasabah?
4. Apakah sarana prasarana, media dan alat pelayanan pada bank kapal BRI sudah memenuhi standar pelayanan?
5. Apa saja program-program yang ditawarkan oleh bank kapal BRI, Halmahera Selatan, melalui responsif dan kepastian karyawan dalam pelayanan untuk membangun komitmen dan loyalitas pada nasabah?
6. Apakah dengan responsif dan kepastian dari karyawan dalam melayani nasabah dapat menumbuhkan komitmen dan loyalitas?
7. Apa saja kendala-kendala dan masalah-masalah yang dihadapi oleh karyawan dalam proses pelayanan berlangsung dalam membangun komitmen loyalitas dengan nasabah?
8. Apa strategi yang dilakukan oleh karyawan dalam menghadapi hambatan-hambatan dan masalah-masalah dengan nasabah terkait pelayanan?
9. Apa langkah-langkah yang diambil oleh karyawan dalam menjaga komitmen loyalitas yang sudah terbangun dengan nasabah?

### **B. Nasabah Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.**

1. Apakah tanggapan ibu/bapak sebagai nasabah dengan adanya pelayanan bank kapal BRI di setiap pulau dan kecamatan?
2. Apakah proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank kepada bapak/ibu sebagai nasabah sudah baik? dan apakah bapak/ibu merasa nyaman dengan pelayanan tersebut?

3. Apakah ada respon dari karyawan bank terhadap ibu/bapak sebagai nasabah dalam menanggapi masalah-masalah yang disampaikan pada proses pelayanan berlangsung?
4. Apa kepastian yang diberikan oleh karyawan kepada ibu/bapak sebagai nasabah dalam menghadapi masalah-masalah yang terjadi pada proses pelayanan berlangsung?
5. Apakah faktor penghambat atau masalah-masalah yang didapatkan oleh bapak/ibu sebagai nasabah dengan karyawan bank pada proses pelayanan berlangsung ?
6. Menurut bapak/ibu sebagai nasabah apakah sarana dan prasarana, alat dan media pelayanan yang ada di bank kapal BRI sudah lengkap atau baik dalam memfasilitasi kebutuhan pelayanan dengan nasabah?
7. Menurut bapak/ibu apakah responsif dan kepastian dari karyawan bank kapal BRI, dalam melayani telah memberikan komitmen dan loyalitas kepada bapak/ibu selaku nasabah?
8. Apa langkah lanjut dari bapak/ibu selaku nasabah dalam menjaga komitmen dan loyalitas dengan karyawan dan bank kapal BRI?

Yang meneliti

Nisna Malik

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adrus Kasukung  
Jabatan/Pekerjaan : Mantri  
Tempat/Tgl Lahir : 1 Juli 1992  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
No. Telp/Hp : 082291455514  
Alamat : Jalan Pelabuhan lama, Labuha Kab Halmahera

Menerangkan bahwa:

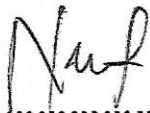
Nama : Nisna Malik  
NIM : 15-4-2-010  
Fakultas/Jurusan : FEBI / Pertanian Syariah

Yang bersangkutan telah melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi sebagai penelitian dalam tugas akhir kuliah.

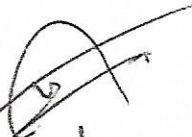
Demikian, Surat Keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Labuha, 02 Desember 2019

Peneliti

(  
Nisna Malik

informan

(  
Adrus Kasukung

## **Profil Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan**

### ***1. Profil Bank Kapal Bahtera Seva III Halmahera Selatan.***

Nama Bank	: Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.
No. Statistik Kapal	: 01//57748//KM
Akreditasi Bank	: B
Alamat Lengkap Bank	: Kota Labuha, Kabupaten Halmahera Selatan
Provinsi	: Maluku Utara
Nama Kepala Bank	: Aziz Abas
No. Telp. / HP	: 082187430821
Tahun Pengoperasian	: 08 Oktober 2016
Diresmikan	: Presiden Joko Widodo, 12 Februari 2017.
Status Kepemilikan Kapal	: PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk
Status Bank	: BRI KCP unit Bacan
Luas Dan Panjang Kapal	: lebar 5,80 Meter dan Panjang 36 Meter

### ***2. Sejarah Singkat Hadirnya Bank Kapal Bahtera Seva III Halmahera Selatan***

Potensi pasar masyarakat yang tinggal dipulau-pulau kecil cukup besar. Untuk itu, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk mencoba memanfaatkan peluang tersebut dengan membuka kantor layanan di atas kapal. Hingga sampai saat ini, BRI sudah memiliki tiga kapal operasional untuk melayani nasabah di beberapa pulau kecil di Indonesia. Adapun tiga kapal operasional yang disebut dengan kapal atau teras BRI Bahtera Seva dan memiliki daerah operasi yang berbeda-beda. Bahtera Seva I Beroperasi di kepulauan seribu, kota Jakarta sejak tahun 2015 dan melayani enam pulau di wilayah tersebut. Bahtera Seva II beroperasi di labuan bajo, NTT dan Bahtera Seva III Beroperasi di kabupaten Halmahera



Selatan provinsi Maluku Utara. Bank kapal BRI Bahtera Seva III merupakan teras bank terapung yang melakukan melakukan operasi layanan di kepulauan Halmahera Selatan. Hadir pada tanggal 08 Oktober 2016 dan kemudian di resmikan oleh bapak Presiden RI, Bapak Joko Widodo pada tanggal 12 Februari 2017. Bank kapal BRI Bahtera Seva III merupakan salah satu bagian dari beberapa cabang teras bank di bank BRI unit Bacan.

**3. *Kondisi Sarana dan Prasarana Bank Kapal Bahtera Seva III Halmahera Selatan.***

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**TABEL 1.1**

<b>N0</b>	<b>PRASARANA</b>	<b>RUANG</b>	<b>BAIK</b>	<b>RUSAK</b>
1	Ruang Pelayanan Nasabah	1	1	-
2	Ruang <i>Meeting</i>	1	1	-
3	Ruang Nahkoda	1	1	-
4	Ruang Istirahat/ Kamar	10	10	-
5	Ruang Ganti	1	1	-
6	Ruang Mesin	1	1	-
7	Ruangan Pimpinan	1	1	-
8	Ruang Tunggu Nasabah/ antrian	1	1	-
9	ATM	1	1	-
10	Ruang Pengaduan Nasabah	1	1	-
11	Dapur	1	1	-
12	Toilet	2	2	-

14	Gudang	1	1	-
----	--------	---	---	---

**4. Kondisi Obyektif Jumlah Seluruh Anggota Dan Karyawan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.**

**TABEL 1.2**

**Keadaan Karyawan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III, Tahun 2019**

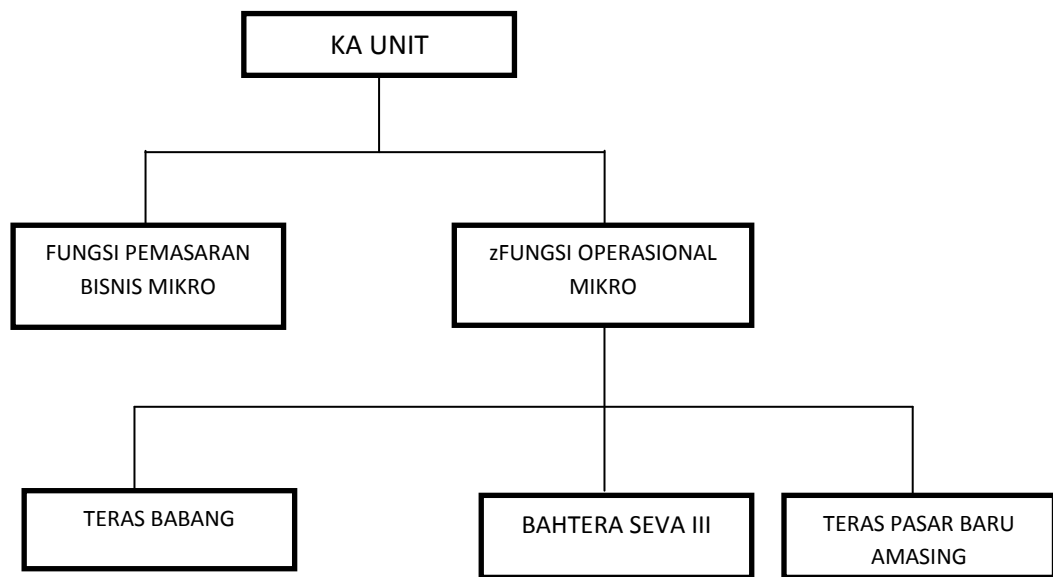
No	Karyawan	Jumla	Status
1	Kepala Bank	1 Orang	Aktif
2	Karyawan Bank	6 Orang	Aktif
3	Keamanan (polisi dan polair)	4 Orang	Aktif
4	Kapten Kapal	1 Orang	Aktif
5	Karyawan kapal	9 Orang	Aktif
6	Juru Masak	1 Orang	Aktif

**5. Visi Dan Misi Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.**

- a. Visi Bank Terapung BRI Kapal Bahtera Seva III, adalah menjadikan BRI sebagai bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dan kepentingan rakyat.
- b. Misi Bank Terapung BRI Kapal Bahtera Seva III, adalah sebagai berikut:
  - Pertama yaitu: Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
  - Kedua yaitu: Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar dan

luas, didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko yang efektif dan tepat guna. Ketiga yaitu: Memberikan bantuan pelayanan dalam bidang transaksi keuangan dan bidang usaha kecil pada masyarakat Halmahera Selatan secara merata. Keempat yaitu: Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan atau stakeholders (nasabah).

#### 6. *Struktur organisasi*



Sumber : Data Bank kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan

Berikut adalah nama-nama karyawan sesuai dengan jabatan masing-masing:<sup>1</sup>

1. Pimpinan Kepala unit : Azis Abas
2. Pemasaran bisnis mikro

---

<sup>1</sup> Data di lapangan mengenai struktur organisasi di kapal Bahtera Seva III, diambil pada tanggal 28 November 2019

Mantri KUPeDES : Nafliyan Adrian

: Nurhayati Djamaludin

Mantri BRIGUNA : Irfan Firmansyah

: Risna Abdullah

Mantri KUR : Olan Aprianto

3. Fungsi operasional mikro

SPV : Jumatia

PA KUR : Wira Jihan

CS : Galuh Dwi

Teller : Rosani Nail

Satpam : Samsudin

: Seres D.

4. Teras Babang

Mantri : Junnah Arifandy

CS : Christian J

Teller : Ridho Bagafi

5. Teras kapal Bahtera Seva III

Mantri : Rusdi Wambes

Adriaus Kasukung

CS : Christian J

: Muh. Iqbal

Teller : Ridho Bagafi

: Suwandi Djauhar

6. Teras Amasing

Mantri : Astry

CS : Muh Iqbal

Teller : Angelika Vanesa

**7. *Program-Program Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.***

- a. Pembukaan rekening tabungan (Britama, Simpedes, Simpel)
- b. Deposito
- c. Menawarkan *e-banking* dan *SMS banking* untuk mempermudah transaksi dalam transfer uang.
- d. Penawaran kredit mikro (KUR)
- e. Agen BRI Link
- f. Tersedinya ATM di atas kapal

Ada juga program lain yang dilaksanakan oleh bank kapal BRI Bahtera Seva III yaitu: (Rumah kreatif) yang terdiri dari taman baca yang menyediakan buku bacaan untuk para nasabah dan anak-anak, pelayanan kesehatan yang dilakukan setiap 6 bulan sekali dengan menyediakan dokter khusus, dan samsat yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat atau nasabah yang ada di kepulauan kabupaten Halmahera Selatan.

**8. Standar Pelayanan Karyawan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.**

1. Kesiapan kapal yang akan dioperasikan untuk melayani nasabah disetiap pulau.
2. Kesiapan diri mental dalam melayani nasabah pada kondisi yang memungkinkan dan tidak memungkinkan.
3. Harus memiliki kompetensi dalam memahami dan menyampaikan produk atau program yang ditawarkan pada nasabah.
4. Memiliki penampilan yang baik dalam melayani nasabah.
5. Kesiapan peralatan kerja serta kesiapan lingkungan kerja yang bersih, rapi dan nyaman.

**9. Jadwal Pemberangkatan operasional Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan.**

JADWAL OPERASIONAL TERAS BRI KAPAL BAHTERA SEVA III				
Hari	Layar / Ops	Waktu	Kegiatan	Keterangan
Selasa	Labuha (P.Bacan) – Batang Lomang	08.00 – 09.00	Layar	Homeport
	Batang Lomang	09.00 – 12.00	Operasional	
	Batang Lomang – Mandioli	12.00 – 14.00	Layar	
	Mandioli	14.00 – 17.00	Operasional	
	Rabu	Mandioli – Madapolo	02.00 – 06.30	Layar
	Madapolo	07.30 – 16.30	Operasional	
	Kamis	Madapolo – Pasipalele	02.00 – 06.30	layar
Pasipalele		07.30 – 12.00	Operasional	
	Pasipalele – Saketa	12.00 – 15.00	Layar	
	Saketa	15.00 – 17.00	Operasional	
Jumat	Saketa – Kayoa	02.00 – 06.30	Layar	
	Kayoa	07.30 – 16.30	Operasional	
	Kayoa – Labuha	16.30 – 21.30	layar	

Sumber: Data Dari Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan

**FOTO DOKUMENTASI PENELITIAN DI BANK KAPAL BRI BAHTERA SEVA III  
HALMAHERA SELATAN**



*Tampak Foto Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Tampak Foto Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Proses Wawancara Peneliti Dengan Karyawan Bank Kapal BRI Bahtera Seva III  
Halmahera Selatan*



*Tampak Foto Peneliti Bersama Karyawan Bank Kapal BRI  
Bahtera Seva III Halmahera Selatan.*





*Proses Wawancara Peneliti Dengan Nasabah (Ibu Sintia) Di Bank Kapal BRI  
Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Proses Wawancara Peneliti Dengan Nasabah (Ibu Nasia) Di Bank Kapal BRI  
Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Proses Wawancara Peneliti Dengan Nasabah (Bapak Lukman) Di Bank Kapal  
BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Tampak Proses Pelayanan Karyawan (teller) Dengan Nasabah Di Bank Kapal  
BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Tampak Pelayanan Karyawan (customer service) Dengan Nasabah Dalam  
Pembukaan Tabungan Pelajar*



*Tampak Proses Pelayanan Karyawan (PKL) Dengan Nasabah Kredit Di Bank  
Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Tampak Proses Pelayanan Karyawan (customer service) Dengan Nasabah Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Tampak Antrian Nasabah Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Tampak Bapak Polisi Sebagai Penjaga Keamanan Di Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan*



*Tampak Foto Peresmian Bank Kapal BRI Bahtera Seva III Halmahera Selatan Oleh Presiden Joko Widodo*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### **Data Pribadi**

---

Nama : Nisna Malik  
Tempat, Tanggal Lahir : Madapolo, 17 April 1997  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Umur : 22 Tahun  
Tinggi, Berat Badan : 157 cm, 50 kg  
Alamat : Desa Madapolo Barat Kec. Obi Utara Kab. Halsel  
Status : Belum Kawin  
No. Hp : 082271441959  
E-Mail : nisnamalik97@gmail.com  
Nama Ayah : Malik Hi Ramli  
Nama Ibu : Sumria Haluma

### **Latar Belakang Pendidikan**

---

Formal:

2004 – 2010 : SD Inpres 2 Madapolo  
2010 – 2012 : SMP Negeri 3 Obi  
2012 – 2015 : MA Aliyah Al-khairaat Madapolo  
2015 – 2020 : IAIN Manado