



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL PADA BANK TABUNGAN  
PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) KC JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Oleh :**

DEVI YUNITA PRANINDRA

NIM : 21010009

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

**2024**



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL PADA BANK TABUNGAN  
PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) KC JEMBER**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Ekonomi Pada Program Studi Keuangan dan Perbankan*

**Disusun Oleh :**

DEVI YUNITA PRANINDRA

NIM : 21010009

**PROGRAM STUDI D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

**2024**

**HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL PADA BANK TABUNGAN  
PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) KC JEMBER**

Nama : Devi Yunita Pranindra

NIM : 21010009

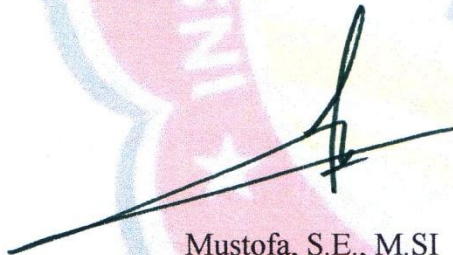
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Minat Studi : Keuangan dan Perbankan

Disetujui Oleh:

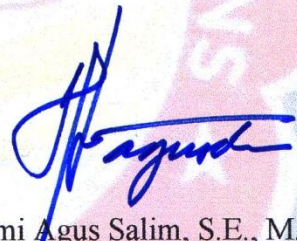
Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Asisten



Mustofa, S.E., M.SI

NIDN. 0711017801



Helmi Agus Salim, S.E., M.M

NIDN. 0716088303

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Institut Teknologi Dan Sains Mandala

Ketua Program Studi  
D3 Keuangan Dan Perbankan



Dr. Muhammad Firdaus, M.M., M.P.

NIDN. 0008077101



Mustofa, S.E., M.Si

NIDN. 0711017801

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR  
PROGRAM STUDI KEUANGAN PERBANKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

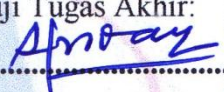

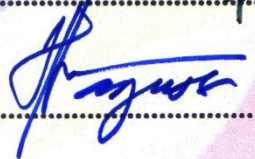
---

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL PADA BANK TABUNGAN  
PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) KC JEMBER**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari : Selasa  
Jam : 09:30 WIB  
Tanggal : 23 Juli 2024


Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir:

**Dr. Yuniorita Indah H, S.E., M.B.A.** : .....   
Ketua Penguji  
**Mustofa, S.E., M.Si** : .....   
Sekretaris Penguji  
**Helmi Agus Salim, S.E., M.M** : .....   
Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi Dan Sains Mandala

Ketua Program Studi  
D3 Keuangan dan Perbankan

  
r. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P.  
NIDN. 0008077101

  
Mustofa S.E., M.Si  
NIDN. 0711017801

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

---

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Devi Yunita Pranindra  
NIM : 21010009  
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
Minat Studi : Bank dan Lembaga Keuangan Non Bank

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir dengan judul “Analisis “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember” merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri. Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya karya ilmiah (tugas akhir) yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan sejujurnya.

Jember, 09 Juli 2024

Yang Menyatakan,



*Devi Yunita Pranindra*  
**Devi Yunita Pranindra**  
**NIM. 21010009**

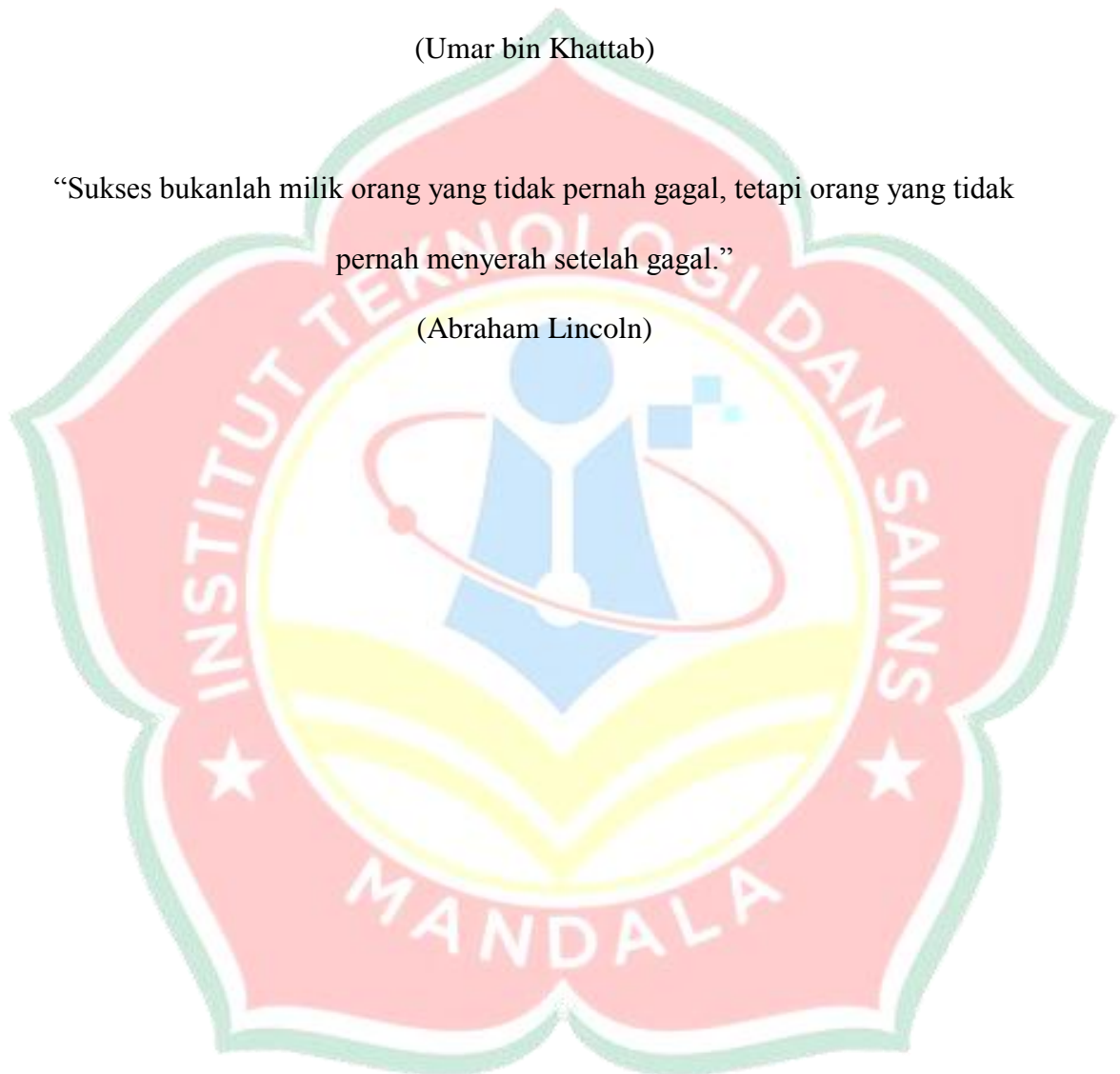
## MOTTO

“Ilmu menunjukkan kebenaran akal, Maka barang siapa yang berakal  
niscaya dia berilmu.”

(Umar bin Khattab)

“Sukses bukanlah milik orang yang tidak pernah gagal, tetapi orang yang tidak  
pernah menyerah setelah gagal.”

(Abraham Lincoln)



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dimana berkat limpahan rahmat dan Karunia-Nya, Sehingga penulis bisa melakukan magang dan dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”. Penulisan laporan ini dibuat untuk melengkapi salah satu syarat mencapai gelar ahli madya pada program minat studi D3 Keuangan dan Perbankan di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ini menyadari bahwa penulisan laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan kebaikan dari berbagai pihak yang telah membantu. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P selaku Rektor Institut Sains Mandala Jember.
2. Ibu Yuniorita Indah H, S.E., M.B.A selaku wakil rektor I sekaligus ketua penguji sidang tugas akhir penulis.
3. Bapak Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Bapak Mustofa, S.E., M.Si selaku ketua Ketua Prodi D3 Keuangan dan Perbankan sekaligus Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Helmi Agus

Salim, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan banyak arahan dan bimbingan.

5. Segenap Dosen dan Staff Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.
6. Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) yang telah meluangkan waktunya dan bersedia sebagai informan untuk di wawancarai, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kedua Orang tua saya Alm. Bapak Suprayitno dan Ibu Anindrawati tercinta yang selalu memberikan saya dukungan agar selalu semangat dan terus berjuang dalam meraih kesuksesan.
8. Teman-teman angkatan 2021 prodi D3 Keuangan dan Perbankan yang telah berjuang bersama selama 3 tahun dan bersedia dalam bertukar pikiran dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
9. Kepada kedua Om saya yang telah bersedia membantu saya saat saya mengalami kesulitan saat pengerjaan tugas akhir.
10. Kepada seseorang yang masih diperjuangkan terima kasih selalu men-support dan memberi saya semangat sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Sahabat-sahabat yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk saya.

Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan pembaca. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran dari para pembaca tugas akhir ini.

Jember, 01 Juni 2024

Devi Yunita Pranindra



## DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	i
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Penelitian Terdahulu.....	6
1.6 Tinjauan Pustaka.....	18
1.6.1 Pengertian Jasa.....	18
1.6.2 Pengertian Bank.....	21
1.6.3 Pengertian Internet Banking.....	22
1.6.4 Pengertian Layanan.....	23
1.6.5 Kualitas Pelayanan.....	25
1.6.6 Kepuasan Nasabah.....	28
1.6.7 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah.....	29
1.6.8 Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	30

1.6.9 Kepercayaan.....	33
1.7 Batasan Masalah.....	34
<b>BAB II METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian .....	35
2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	35
2.3 Metode Pengambilan Data .....	36
2.4 Tahapan Penelitian .....	37
2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data .....	39
2.6 Keabsahan Penelitian.....	41
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Orientasi Kanchah Penelitian .....	45
3.1.1 Sejarah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) .....	45
3.1.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN).....	47
3.1.3 Jaringan Kantor Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) di Kabupaten Jember.....	48
3.1.4 Produk-Produk Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) .....	48
3.2 Pelaksanaan Penelitian .....	51
3.2.1 Hambatan Selama Penelitian .....	51
3.3 Hasil Temuan.....	52
3.3.1 Hasil Wawancara .....	52
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>70</b>
4.1 Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital.....	70
4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital .....	71
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Implikasi.....	75

5.3 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN.....	80



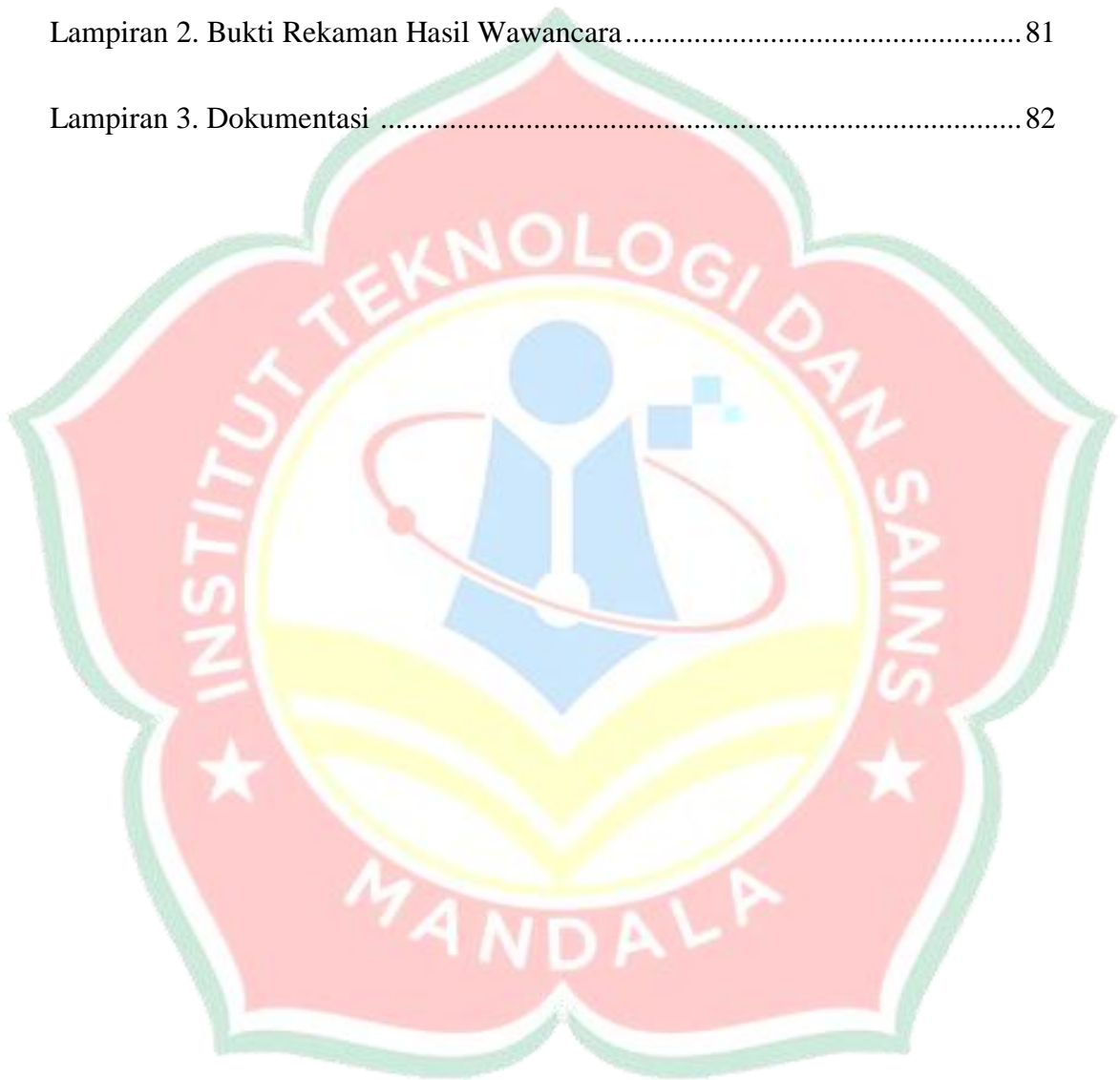
## DAFTAR TABEL

1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	14
3.2.1 Jadwal Penelitian.....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan kepada Informan .....	80
Lampiran 2. Bukti Rekaman Hasil Wawancara .....	81
Lampiran 3. Dokumentasi .....	82



## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui seberapa tingkat kepuasan nasabah yang dirasakan nasabah penerima dana pensiun terhadap layanan digital di BTPN KC Jember dan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang mempengaruhi kepuasan nasabah tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Metode pengambilan data pada penelitian adalah dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Nasabah BTPN KC Jember sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan digital yang sudah diterapkan oleh BTPN KC Jember. Karena dengan adanya sistem pelayanan digital ini nasabah-nasabah BTPN KC Jember khususnya bagi pensiunan tidak harus selalu datang ke kantor saat pengambilan gaji/pensiunan. Cukup diakses melalui handphone pribadi.

**Kata Kunci:** Nasabah, Kepuasan, Layanan, Digital

## ABSTRACT

*This research was conducted with the aim of analyzing and finding out the level of customer satisfaction felt by customers who receive pension funds towards digital services at BTPN KC Jember and to find out what factors influence customer satisfaction. This research uses a qualitative descriptive research approach. The method for collecting data in research is by using observation, interviews and documentation. The results of this research show that BTPN KC Jember customers are very satisfied with the services implemented by BTPN KC Jember. Because with this digital service system BTPN KC Jember customer especially for retirees they don't always have to come to the office when collecting their salary/pension. Simply accessed via personal cellphone.*

**Keywords:** *Customer, Satisfaction, Service, Digital*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Layanan perbankan terhadap para pensiunan merupakan bisnis jasa segmen pensiun yang mengalami perkembangan pada saat ini, untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pada nasabah pensiunan, perusahaan melakukan perbaikan kualitas jasa yang berperan dalam menentukan keberhasilan menjadi mass market di segmen pensiunan yang peduli terhadap para pensiunan dengan memberikan pelayanan yang terbaik, yang mengerti terhadap para pensiunan serta mampu memberikan kepercayaan terhadap nasabah pensiunan. Bisnis pensiun mulai berkembang dan mulai diadopsi oleh banyak bank-bank lain, dan menumbuhkan lingkungan yang kompetitif, semakin kompetitifnya persaingan loyalitas pun dengan cepat berubah (Eshghi, et al. 2008).

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan dalam pelayanan dan menjadi salah satu perhatian utama nasabah dalam memilih bank. Ketidakpuasan atau kepuasan nasabah erat kaitannya dengan kualitas jasa. Kualitas jasa perbankan berdasarkan teori-teori kualitas jasa (Goetsch & Davis, 2 1994 dalam Tjiptono, 2008) dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan perbankan yang memenuhi harapan.



Persaingan global pada saat ini persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan agar dapat bersaing di pasar juga merupakan fenomena yang tak terhindarkan dalam dunia industri, yang ditandai dengan perubahan yang serba cepat di bidang komunikasi, informasi dan teknologi. Dalam era komunikasi, informasi dan teknologi baik dalam kegiatan manufaktur maupun jasa sangat membutuhkan kemampuan baru agar perusahaan dapat berhasil dengan secara kompetitif. Kenyataan seperti ini tidak dapat di pungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat.

Salah satu syarat yang dipenuhi oleh satu perusahaan agar tetap eksis dan sukses dalam persaingan adalah berusaha menciptakan dan mempertahankan nasabah, karena nasabah merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan.

Tanpa nasabah suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu perusahaan seperti Bank BTPN dituntut untuk dapat memberi perhatian yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan bank harus benar-benar dikelola secara profesional, karena bank adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yaitu memberikan pelayanan pada nasabahnya. Perusahaan seperti Bank BTPN

harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan nasabah Secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Permasalahan yang sering terjadi di lapangan adalah kendala dalam proses otentikasi nasabah pensiunan, nasabah pensiunan BTPN di saat sebelum mengambil gaji diwajibkan melakukan otentikasi terlebih dahulu dan dilakukan setiap 1 bulan sekali, proses otentikasi tersebut bisa dilakukan di rumah maupun di kantor BTPN. Sedangkan proses otentikasi tersebut dilakukan secara online atau melalui aplikasi di handphone dan kebanyakan nasabah pensiunan BTPN tersebut termasuk orang yang sudah berusia lanjut pasti mengalami kesulitan. Dalam menyelesaikan kendala tersebut nasabah bisa meminta bantuan kepada petugas yang ada di kantor BTPN ataupun kepada orang terdekat yang sudah mengerti terkait hal tersebut.

Masalah ini menuntut pelayanan yang berkualitas dan pemasaran dikarenakan kegiatan ini merupakan salah satu dari kegiatan-kegiatan pokok yang dilakukan oleh badan hukum dalam usahanya untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, untuk berkembang dan mendapatkan laba. Sebuah perusahaan dikatakan berhasil menjalankan fungsinya apabila mampu menjual produknya pada konsumen dan memperoleh profit semaksimal mungkin. Konsumen sebagai salah satu elemen, memegang peranan penting dimana dari waktu ke waktu mereka semakin kritis dalam menyikapi suatu produk maka perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang

berkualitas dan pemecahan dimensi mana yang kurang berkualitas dalam menghadapi konsumen.

Pelayanan jasa yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi nasabahnya. Ketika nasabah itu merasa pelayanan yang diberikan perusahaan sangat memuaskan, maka mereka akan menggunakan kembali jasa perusahaan tersebut dan sekaligus menjadi nasabah yang setia. Begitu juga sebaliknya jika nasabah tersebut tidak puas, maka nasabah tersebut tidak akan memakai jasa perusahaan itu lagi, dan menceritakan pengalaman yang mengecewakan pada orang lain, sehingga menyebabkan menurunnya nasabah dan citra baik serta eksistensi perusahaan di mata masyarakat maupun nasabahnya.

Oleh karena itu, Kotler (2016) berpendapat bahwa perusahaan - perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan hasil jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaan sehingga masalah kualitas menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expeted service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan perbankan dituntut untuk mampu memberikan layanan berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dan menurut Parasuraman (2006:26) strategi kualitas pelayanan tidak terlepas dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu : wujud fisik (*tangible*), empati (*empathy*), kehandalan (*reability*), koresponsipan (*responsiveness*),

dan jaminan (assurance). Kelima dimensi kualitas pelayanan dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan sebagai saran untuk mengevaluasi serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan dan merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan digital di BTPN KC Jember?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital di BTPN KC Jember?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas dalam penelitian ini maka peneliti merumuskan tujuan yang hendak dicapai yaitu :

1. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan digital di BTPN KC Jember
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital di BTPN KC Jember

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis

Secara Teoritis, Diharapkan agar penelitian ini bisa memberi manfaat kepada bank dan nasabah terhadap kepuasan pelayanan yang ada

di BTPN KC Jember meningkat pelayanannya sehingga ada beberapa nasabah yang bilang merasa belum puas tersebut menjadi puas dengan pelayanan tersebut.

## 2. Secara Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pilihan tambahan ilmu dan pemahaman yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BTPN KC Jember. Dan menjadi masukan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang ekonomi.

### **1.5 Penelitian Terdahulu**

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu oleh beberapa peneliti sebagai berikut :

1. Penelitian oleh Yeyen Novita Sari, Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri tahun (2023) yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN Syariah kapten Ahmad Rivai Palembang”. Menyimpulkan Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan faktor pendukung tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dapat disimpulkan sebagian nasabah sudah beranggapan bahwa nasabah merasa sudah puas dengan kualitas kinerja atau tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan juga faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebagian beranggapan sudah cukup memuaskan, jika

pelayanan yang di berikan baik, ramah dan cepat tanggap maka nasabah akan merasa puas. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sumber data primer dan sekunder yang dikumpulkan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi data di uji keabsahannya dan di analisis. Seaangkan peneliti sekarang membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.

2. Penelitian oleh Sundari Listia, tahun (2022) yang berjudul “Strategi Bank NTB Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi-19” Menyimpulkan kualitas layanan digital di Bank NTB Syariah pada masa pandemi covid-19 secara umum sudah bagus dan memuaskan bagi nasabah karena sudah mencakupi empat standar layanan digital yaitu efisiensi, pemenuhan kebutuhan, keamanan dan keandalan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.

3. Penelitian oleh Rini Eka Setia, tahun (2021) yang berjudul “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Kabupaten Belukumba” Menyimpulkan, Terdapat pengaruh kualitas

layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Jenis Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif kuantitatif. Data yang di olah adalah hasil dari penyebaran kuisioner kepada nasabah pada bank BRI cabang kabupaten bulukumba. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba. Hasil tersebut ditunjukkan dengan persamaan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut: Hasil analisi regresi dapat diketahui bahwa, koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,841. Hasil uji t memperoleh variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 2,963 dengan nilai signifikan  $< 0,05$  sedangkan nilai t table sebesar 1,660 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini berarti t hitung  $> t$  table. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.

4. Penelitian oleh Dara Febrica Maharani, Institut Agama Islam (IAIN) Manado tahun (2020) yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan dan Pelayanan BEA dan Cukai Bitung”. Menyimpulkan, Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Mandiri menjalin kerja sama dengan kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Dalam kerja samanya kedua bank memiliki penilaian yang berbeda di mata nasabah non muslim kantor

Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung. Bank Rakyat Indonesia ditinggalkan 3 nasabah non muslim kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean C Bitung dikarenakan pelayanan yang sudah tidak sesuai janji. 3 nasabah non muslim tersebut telah berpindah ke Bank Syariah Mandiri dan lebih nyaman menggunakan Bank Syariah Mandiri. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yang dilakukan dengan berada langsung pada obyeknya, terutama dalam usahanya mengumpulkan data dan berbagai informasi yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap obyek tertentu yang membutuhkan suatu analisa yang komprehensif dan menyeluruh. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.

5. Penelitian oleh Mira, tahun (2019) yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare” Menyimpulkan, Pelayanan Bank Syariah Mandiri Parepare memberikan kepuasan bagi nasabah, hal tersebut ditunjukkan dengan hasil wawancara terhadap nasabah yang mengatakan bahwa para karyawan melayani dengan ramah, sopan dan penuh tanggung jawab. Pelayanan yang cukup baik ini juga didukung dengan adanya fasilitas yang memadai seperti penambahan fitur layanan mobile banking. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Peneliti mendapatkan data



melalui observasi dan wawancara langsung kepada beberapa nasabah dan branch manager Bank Syariah Mandiri Parepare. Sebagian data juga diperoleh dari literature seperti browser, bersumber dari intansi terkait dokumentasi-dokumentasi sebagai informasi pelengkap. Kemudian Setelah data terkumpulkan maka dapat diolah dan dianalisis berkaitan dengan permasalahan yang ada. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.

6. Penelitian oleh Wari Sugiana tahun (2018), “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”. Pada penelitian terdahulu ini merupakan penelitian lapangan (field reseach). Dalam pengumpulan data , penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis deskriptif, teknik ini digunakan penulis untuk mendeskripsikan data-data yang diperoleh tentang strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Hasil dari Penelitian terdahulu yaitu Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu melalui produk layanan berbasis digital, dan dari produk layanan berbasis digital tersebut terdapat produk yang menjadi ciri khasnya yaitu APRO (Aplikasi pembukaan rekening

online), Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP! (*Your All Payment*), *E-Banking*, *Mobile Banking*, SMS Banking dan ATM. Perbedaannya peneliti terdahulu membahas tentang kualitas pelayanan melalui digitalisasi, sedangkan peneliti sekarang berfokus membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.

7. Penelitian oleh Asti Marlina, Fakultas Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia tahun (2018) yang berjudul “Digitalisasi bank terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah bank”. Menyimpulkan Penggunaan teknologi dan informasi merupakan hal yang sangat penting pada saat ini. Penerapan Digitalisasi Bank pada BTN Syariah terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Walaupun nasabah BTN Syariah di UIKA belum seluruhnya menggunakan fasilitas tersebut, namun untuk sebagian (20%) yang sudah menggunakannya merasa terbantu dan cukup merasa puas. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.
8. Penelitian oleh Arfa Zuhra tahun (2017) yang berjudul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan” Menyimpulkan, Hasil penelitian ini adalah faktor-faktor

yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank BNI Syariah Cabang Medan adalah kesopanan karyawan, komunikasi yang disampaikan karyawan terhadap nasabah sangat jelas, keamanan yang sudah sangat baik, kebersihan yang membuat para nasabah nyaman saat berada di ruang tunggu, dan tidak adanya potongan-potongan dalam menabung, dan keramahan yang membuat nasabah merasa nyaman pada saat menabung, parkir yang cukup luas, kamar mandi yang bersih, selain itu bank ini juga memiliki gedung dan fasilitas pelayanan yang berkualitas. Tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan nasabah sangat puas terhadap pihak bank yang selalu mengonfirmasikan semua kebutuhan nasabahnya, memberikan layanan informasi yang jelas, dan puas terhadap sikap karyawan dalam melayani, akses yang mudah dan nyaman membuat para nasabah merasa puas. teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.

9. Penelitian oleh Ayu Azhari Meliana, IAIN Bengkulu tahun (2017) yang berjudul “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank Safir kota Bengkulu”. Menyimpulkan bahwa peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “ faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Bank safir Kota

Bengkulu (ditinjau dari segi pembiayaan) Karena dari hasil penelitian pertama penulis dari 7 orang dari diwawancarai 3 diantaranya tidak puas pelayanan Bank Safir kota Bengkulu. Tetapi Dari hasil penelitian dilapangan hampir semua nasabah yang di kategorikan rata-rata 81,6 % mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Safir, pelayanannya begitu baik dan sangat bagus pelayanannya yang diberikan oleh CS/staff di Bank Safir Kota Bengkulu. Peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bermanfaat untuk memberikan informasi, fakta, dan mekanisme nasabah Bank Safir Kota Bengkulu. Sumber data yang digunakan yakni sumber data primer diambil dalam wawancara nasabah Bank Safir maupun tidak langsung dan pihak pengelola pasar atau yang bersangkutan dan sumber data sekunder. Dalam pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.

10. Penelitian oleh Ida Fitriani, Insititut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro tahun (2017) yang berjudul “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro” Menyimpulkan, Kepuasan nasabah terhadap produk dan pelayanan bank syariah di kota Metro ada yang puas dan juga ada yang tidak puas. Kepuasan nasabah terhadap produk bank syariah yaitu pada produk tabungan prinsip Wadiah, karena adanya unsur kemurahan dalam produk, tingginya fee dari produk tabungan

yang diberikan dan hanya sedikit yang mempersalahkan mengenai kemudahan produk. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yaitu penelitian yang bertumpu pada data-data dilapangan. Adapun sifat penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan nasabah yang berdomisili di kecamatan Metro Timur dengan status pekerjaan sebagai pedagang. Sedangkan, dokumentasi dilakukan dengan mendokumentasikan dokumen dan literatur yang berkaitan dengan materi penelitian. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember”.

**Tabel 1.5.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

No	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Penelitian oleh Yeyen Novita Sari, tahun (2023)	“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN Syariah kapten Ahmad Rivai Palembang”.	Penelitian ini sama-sama tentang kepuasan dan pelayanan nasabah. Menggunakan metode Penelitian kualitatif	Penelitian sebelumnya membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN Syariah kapten Ahmad Rivai Palembang. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember.

2.	Penelitian oleh Sundari Listia, tahun (2022)	“Strategi Bank NTB Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi-19”.	Penelitian ini sama-sama tentang kepuasan nasabah melalui pelayanan digital. Menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif	Penelitian sebelumnya membahas Strategi Bank NTB Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi-19. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember.
3.	Penelitian oleh Rini Eka Setia, tahun (2021)	“Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Kabupaten Belukumba”.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan kepuasan nasabah. Menggunakan metode deskriptif kuantitatif	penelitian sebelumnya membahas Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Kabupaten Belukumba. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember.
4.	Penelitian oleh Dara Febrica Maharani tahun (2020)	“Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan dan	Penelitian ini sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan kepuasan nasabah. Menggunakan metode Penelitian	Peneliti sebelumnya membahas Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan dan Pelayanan BEA

		Pelayanan BEA dan Cukai Bitung”.	kualitatif	dan Cukai Bitung. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember.
5.	Penelitian oleh Mira, tahun (2019)	“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”.	penelitian ini sama-sama membahas pelayanan kepuasan nasabah. Menggunakan metode Penelitian kualitatif	penelitian sebelumnya membahas Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember.
6.	Penelitian oleh Wari Sugiana tahun (2018)	“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”.	penelitian ini sama-sama membahas Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi. Menggunakan metode lapangan (field reseach)	penelitian sebelumnya membahas Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan

				Nasional (BTPN) KC Jember.
7.	Penelitian oleh Asti Marlina, tahun (2018)	“Digitalisasi bank terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah bank”.	penelitian ini sama-sama membahas Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi. Menggunakan metode deskriptif kualitatif	penelitian sebelumnya membahas Digitalisasi bank terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah bank. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember.
8.	Penelitian oleh Arfa Zuhra, tahun (2017)	“Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan”	penelitian ini sama-sama membahas pelayanan kepuasan nasabah. Menggunakan metode deskriptif kualitatif	penelitian sebelumnya membahas Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember.
9.	Penelitian oleh Ayu Azhari Meliana, tahun (2017)	“Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank Safir kota Bengkulu”.	penelitian ini sama-sama membahas Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Menggunakan metode	penelitian sebelumnya membahas Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank Safir kota Bengkulu. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang



			Penelitian deskriptif kualitatif	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember.
10.	Penelitian oleh Ida Fitriani, Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro tahun (2017)	“Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro”	penelitian ini sama-sama membahas kepuasan nasabah. Menggunakan metode lapangan (field reseach)	penelitian sebelumnya membahas Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro. Sedangkan peneliti sekarang membahas tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Pada Bank Tabungann Pensiunan Nasional (BTPN) KC Jember.

*Sumber data:* Yeyen Novita Sari (2023), Sundari Listia (2022), Rini Eka Setia (2021), Dara Februca Maharani (2020), Mira (2019), Wari Sugiana (2018), Asti Marlina (2018), Arfa Zuhra (2017), Ayu Azhari Meliana (2017), Ida Fitriani (2017).

## 1.6 Tinjauan Pustaka

### 1.6.1 Pengertian Jasa

Jasa atau layanan merupakan semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler & Keller dalam Dwinanto, 2016). Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan dan kualitas yang ditawarkan oleh penyedia jasa tersebut, serta kesesuaian antara harapan dan keinginan

pelanggan. Menurut Lovelock et. al (2010), jasa merupakan suatu kegiatan yang bersifat melayani, membantu dan melakukan hal yang bermanfaat bagi orang lain. Jasa juga dapat diartikan sebagai pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari suatu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa akan mempengaruhi hasil jasa tersebut (Rangkuti dalam Dwinanto, 2016).

Kemudian menurut Philip Kotler dan A.B. Susanto dalam Sugiana (2018) menyebutkan bahwa jasa memiliki beberapa karakteristik, yaitu :

a. Tidak Berwujud (Intangibility)

Jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar, dicium, sebelum jasa itu dibeli. Untuk mengurangi ketidakpastian, pembeli akan mencari tanda atau bukti dari kualitas jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, simbol, dan harga yang mereka lihat. Oleh karena itu, tugas penyedia jasa adalah mengelola bukti itu untuk mewujudkan yang tidak berwujud.

b. Tidak Dapat Dipisahkan (Inseparability)

Pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan lewat berbagai penjual, dan kemudian

baru dikonsumsi. Jika jasa itu dikonsumsi oleh orang, maka penyediannya adalah bagian dari jasa. Tidak dapat dipisahkan, karena nasabah juga harus berada selama produksi jasa itu dilakukan, interaksi penyedia jasa dan klien adalah ciri khusus dari pemasaran jasa dan keduanya sangat berpengaruh terhadap hasil jasa. Tidak terpisahkan juga berarti bahwa jasa secara umum tidak diproduksi pada suatu tempat yang terpusat dan dikonsumsi pada lokasi yang berbeda, seperti yang terjadi pada barang. Jasa juga tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa. Sehingga, kualitas jasa yang diberikan tergantung pada kualitas para pegawai yang bersangkutan.

c. Variabilitas (Variability)

Jasa sangat bervariasi bentuknya, karena jasa tergantung pada siapa yang menyediakan dan kapan serta di mana jasa itu dilakukan. Perusahaan jasa dapat mengambil tiga langkah ke arah kontrol kualitas. Pertama, dengan investasi dalam seleksi dan pelatihan karyawan yang baik. Langkah kedua, menstandarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi. Langkah ketiga, dengan memonitor kepuasan pelanggan lewat sistem saran dan keluhan, survei pelanggan, sehingga pelayanan yang kurang dapat dideteksi dan diperbaiki.

d. Tidak Tahan Lama (Perishability)

Jasa itu tidak disimpan, dimasukkan dalam gudang, atau dijadikan persediaan. Tidak tahan lamanya jasa tidak menjadi masalah apabila permintaan tetap karena mudah mengatur staf untuk melakukan jasa itu terlebih dahulu. Jika permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah rumit. Contohnya, perusahaan transportasi umum harus memiliki lebih banyak kendaraan karena permintaan pada jam- jam sibuk, dari pada jika permintaan yang sama sepanjang hari.

### 1.6.2 Pengertian Bank

Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan (Abdurrachman, 2014). “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak” (Bank Indonesia, 1998). Berdasarkan definisi mengenai bank, dapat dinyatakan fungsi bank sebagai berikut:

1. Penghimpun dana masyarakat.
2. Sebagai lembaga pemberi kredit.
3. Sebagai lembaga yang melayani transaksi perdagangan dan pembayaran uang

### 1.6.3 Pengertian Internet Banking

Berdasarkan SK Direksi BI Nomor 27/164/KEP/DI tanggal 31 Maret 1995, internet banking adalah salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. Sehingga pendirian dan kegiatan internet only bank tidak diperkenankan. Internet banking dapat berupa:

1. *Informational internet banking* adalah layanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
2. *Communicative internet banking* adalah layanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
3. *Transaction internet banking* adalah layanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking dan melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).

Menurut Furst dalam Dwinanto (2016), internet banking mengacu pada penggunaan internet sebagai saluran pengiriman jarak jauh untuk jasa perbankan. Layanan tersebut meliputi yang tradisional, seperti membuka rekening deposito atau mentransfer dan antara

rekening yang berbeda dan layanan internet banking baru seperti pembayaran tagihan elektronik dan pembayaran yang memungkinkan pelanggan untuk menerima dan membayar tagihan pada website bank. Internet banking dapat diakses oleh nasabah melalui peralatan digital seperti, smartphone/gadget, laptop, maupun komputer yang terkoneksi dengan akses internet. Internet banking dapat mempermudah nasabah dalam melakukan

transaksi tanpa perlu datang ke ATM bahkan ke bank secara langsung. Internet banking dilengkapi oleh fitur-fitur jasa dan produk yang ditawarkan oleh pihak penyedia jasa informasi layanan, petunjuk penggunaan, serta dilengkapi dengan sistem pengaman yang mampu menjaga keamanan rekening dan data-data pribadi nasabah.

#### **1.6.4 Pengertian Layanan**

Pelayanan adalah faktor kunci keberhasilan suatu organisasi yang bergerak dibidang jasa perbankan untuk memenangkan persaingan. Secara umum pelayanan yang bermakna cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang maupun kelompok.

Kotler dan Keller dalam Sudarso (2016) mengemukakan bahwa, pelayanan adalah tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu. Dalam persaingan yang

semakin ketat ini, pelayanan menjadi salah satu komoditas yang berpotensi menjadi keunggulan kompetitif suatu bank. Meskipun dalam operasionalnya pelayanan memiliki standar pelayanan tertentu untuk mengukur mutu pelayanan.

Kemajuan teknologi dan tren digitalisasi yang semakin cepat kerap diikuti dengan munculnya banyak istilah baru. Berbagai istilah baru ini kerap kita dengar dan temui keberadaannya di berbagai tempat dan kesempatan. Salah satu istilah baru yang muncul seiring derasnya arus digitalisasi adalah Layanan Digital Services.

Istilah digital services bisa diartikan sebagai berbagai layanan yang bisa diakses masyarakat melalui dunia digital. Layanan digital ini beragam rupanya, mulai dari servis keuangan, jasa kesehatan, serta transaksi dan/atau pertukaran data lain yang dilakukan secara daring.

Ada juga pengertian digital services yaitu layanan yang disediakan dalam format otomatis dan bisa disediakan melalui berbagai bentuk, antara lain aplikasi atau platform. Sistem kerja digital services pasti mengandalkan informasi dan data yang bersumber lebih dari satu komputer. Integrasi informasi dan data dari berbagai sumber itu bisa terjadi mengandalkan koneksi internet atau jaringan fisik dari pihak penyedia digital services.

Melihat pengertian istilah digital services, maka tak heran bila terminologi ini kerap kita temui sejak beberapa tahun terakhir.

### 1.6.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata diterima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan, Rishi and Deepak (2017). Menurut Kotler dan Keller (2013:50), kualitas pelayanan merupakan proses yang secara konsisten meliputi pemasaran dan operasi yang memperhatikan keterlibatan orang, konsumen internal dan konsumen eksternal, dan memenuhi berbagai persyaratan dalam penyampaian jasa. Kant and Jaiswal (2017) berpendapat bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliability, responsiveness, tangible, assurance, dan empathy.

Adapun dimensi kualitas pelayanan yaitu:



- a. *Tangibles* (bukti fisik): Bukti fisik merupakan suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa diraba, maka aspek tangible menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.
- b. *Reliability* (kehandalan): *Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu
- c. *Responsiveness* (daya tanggap): Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan): Merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.
- e. *Emphaty* (kepedulian): Merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan atau kebutuhan konsumen.

Selain itu Pelayanan secara umum menurut (Gonroos dalam Heri Sulisty, 2008) dapat dibedakan menjadi 3 bagian utama yaitu :

Pelayanan Inti, Pelayanan Fasilitas, dan Pelayanan Pendukung.

- a. Pelayanan inti merupakan pelayanan terhadap layanan utama yang ditawarkan perusahaan (bank)
- b. Pelayanan fasilitas adalah pelayanan yang bersifat memfasilitasi proses layanan utama

- c. Pelayanan pendukung merupakan pelayanan yang bersifat inovatif sebagai pendukung layanan utama.

Pelayanan prima bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang bermuara pada peningkatan keuntungan perusahaan, selain itu juga meningkatkan (awareness) kepekaan konsumen terhadap suatu layanan (jasa). Kepekaan konsumen diperoleh dari karakteristik pelayanan yang diberikan oleh bank.

Pemangku kepentingan saat ini sangat bervariasi yang disertai dengan pengaruh satu dengan yang lain telah mendorong perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanannya, standar mutu pelayanan bermanfaat memberikan indikator bagi konsumen untuk menilai kualitas suatu pelayanan prima. Sehingga diperlukan komitmen yang kuat dari segala pihak (bank dan nasabah) dalam mengimplementasikan pelayanan prima tersebut. Sementara Tjiptono dalam Khaerunnisa (2013:49).

Peningkatan dalam pelayanan fasilitas online saat ini sangat dibutuhkan untuk mempermudah nasabah dimanapun, Sehingga nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor bank. Tetapi pihak bank yang akan datang kerumah untuk membantu melayani nasabah yang akan membuka rekening dan deposit secara online atm beserta buku tabungan.

### **1.6.6 Kepuasan Nasabah**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atas kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan puas atau senang, karena kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai konsumen yang tinggi. Kepuasan konsumen juga dapat diartikan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Nasution, 2004). Kepuasan konsumen merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Kesenjangan akan menimbulkan ketidakcocokan yaitu ketidakcocokan positif meningkatkan atau mempertahankan kepuasan dan ketidaksesuaian sehingga menciptakan ketidakpuasan. Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari aktifitas bisnis, disamping itu kepuasan konsumen juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan (Tjiptono, 2014). Dengan terpuaskan keinginan dan kebutuhan para pelanggan maka hal tersebut memiliki dampak positif bagi perusahaan.

### **1.6.7 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah**

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya :

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan.
3. Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen ada juga hal yang mempengaruhi ketidakpuasan konsumen/ nasabah disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal adalah faktor yang relatif dapat dikendalikan oleh perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi dan sebaliknya faktor eksternal diluar kendali perusahaan seperti cuaca, gangguan pada jaringan, infrastuktur, criminal dan masalah pribadi lainnya.

#### **1.6.8 Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Salah satu faktor menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas jasa yang berfokus pada dimensi jasa. Selain itu dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi. Pengukuran terhadap kepuasan nasabah telah menjadi sesuatu yang sangat penting bagi setiap perusahaan. Hal ini disebabkan karena kepuasan nasabah dapat menjadi umpan balik. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan (nasabah) menjadi hal yang sangat penting bagi setiap bank atau perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi

keperluan pengembangan dan implementasi strategi kepuasan nasabah. Pengukuran kepuasan nasabah bisa dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai yang akan mengarahkan bank atau perusahaan menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan konsumen meningkat. Agar kita tahu nasabah puas atau tidak puas berhubungan dengan bank, maka perlu adanya alat ukur untuk menentukan kepuasan nasabah. Dalam menentukan seberapa besar kepuasan nasabah terhadap suatu bank dapat dilakukan berbagai cara. Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan nasabah.

Ada 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah (Kotler, 2002) :

1. Sistem keluhan dan saran Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelangganya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan pelanggan. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang diletakan ditempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telephone khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cukup pasif maka sulit memperoleh gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan karena tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa saja pelanggan langsung beralih ke perusahaan lain tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.
2. Survey kepuasan pelanggan Umumnya banyak penelitian yang dilakukan untuk mengenai kepuasan pelanggan digunakan melalui

metode survey baik melalui telephone maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan ini dapat melalui beberapa metode yang dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain:

- a. *Directly Reported Satisfaction*, pengukuran dilakukan melalui pertanyaan langsung.
  - b. *Derived Dissatisfaction*, pertanyaan yang dimaksud menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah dirasakan atau diterima.
  - c. *Problem Analysis*, pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkap 2 hal pokok yaitu, mengenai masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
  - d. *Importance-Performance Analysis*, dalam teknik ini responden diminta meranking beberapa elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan masing-masing dalam elemen tersebut.
3. Belanja Siluman (*Ghost Shopping*) Metode dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuantemuannya mengenai kekuatan dan kekurangan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam

pembelian-pembelian produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilain.

4. Analisis pelanggan yang hilang (*lost customer analysis*) Pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **1.6.9 Kepercayaan**

Memiliki nasabah yang loyal adalah harapan setiap manajemen bank, hal ini karena loyalitas nasabah akan membuat bank mampu bertahan bahkan dapat meningkatkan keuntungan dari bank tersebut. Berbagai usaha dilakukan oleh pihak bank untuk menarik nasabah baru dan menjaga loyalitas dari nasabah yang sudah ada. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan adalah melalui peningkatan kepercayaan terhadap nasabah. Semakin maraknya kejahatan internet seperti pembobolan akun (*accounthacking*), faktor kepercayaan (*trust*) menjadi hal yang sangat penting dalam menggunakan E-Banking dalam melakukan transaksi secara online. Konsep kepercayaan ini berarti para nasabah percaya terhadap kehandalan terhadap bank dalam menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah.



(Menurut Lee, 2015) Kepercayaan adalah yakin terhadap orang lain dengan harapan orang lain tidak akan berperilaku oportunistis. Ini merupakan keyakinan bahwa pihak lain akan berperilaku sesuai etika sosial dan terdapat keyakinan bahwa pihak yang dipercaya akan memenuhi komitmen. Kepercayaan merupakan sebuah pondasi dari bisnis karena transaksi bisnis antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila masing-masing saling mempercayai. Dengan demikian, kepercayaan terhadap teknologi informasi merupakan kepercayaan sentral yang dibentuk dan dipengaruhi oleh faktor-faktor individual, sosial, dan institusional.

### **1.7 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibahas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang diteliti. Oleh karena itu penulis membatasi masalah pada penelitian ini yang berfokus pada Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital pada bank tabungan pensiunan nasional (BTPN) KC Jember.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian**

Peneliti berusaha menyampaikan permasalahan terkini berdasarkan data yang menawarkan data, menganalisis data, dan menginterpretasikan menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. menggunakan peranan yang penting untuk mencapai suatu tujuan. Adapun tujuan penelitian kualitatif adalah untuk mendeskripsikan dan mengkaji hal-hal seperti interaksi sosial, pengalaman, dan sikap, pendapat, persepsi, dan gagasan orang. Selain itu, Penelitian kualitatif deskriptif adalah jenis penelitian yang paling mendasar karena menggambarkan dan menganalisis fenomena yang ada, termasuk yang merupakan fenomena alam, dalam hal aktivitas, sifat, modifikasi, koneksi, kesamaan dan kontras dengan fenomena lain (Putra, 2013). Kejadian-kejadian diberikan apa adanya, dan temuan penelitian dijelaskan secara gamblang.

#### **2.2 Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Siyoto & Sodik (2015) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut Prosedur tertentu sehingga dapat mewawikili populasinya.

Teknik pengambilan sampel pada Penelitian ini adalah Teknik snowball sampling. Menurut Sugiyono (2017), snowball sampling adalah teknik pengambilan sumber data yang awalnya sedikit seiring proses pengambilan data semakin banyak. Dalam teknik *snowball* sampling peneliti mulanya memilih 2 informan yaitu nasabah bank BTPN KC Jember. Pada saat peneliti melakukan kegiatan wawancara terhadap 2 informan, Peneliti menanyakan kepada 2 informan tersebut untuk memberitahu orang-orang yang menjadi nasabah di bank BTPN selain mereka. Selanjutnya peneliti melakukan kegiatan wawancara kepada informan yang telah disarankan oleh informan sebelumnya. Jadi jumlah informan yang telah di wawancarai oleh peneliti berjumlah 6 orang.

### **2.3 Metode Pengambilan Data**

Pada metode pengambilan data ini yang digunakan peneliti adalah teknik pengambilan data atau informasi pada lokasi penelitian menggunakan penelitian seksama yaitu sebagai berikut :

#### **a. Observasi**

Teknik pengumpulan data secara observasi adalah teknik yang dilakukan melalui pengamatan, membaca sejarah, buku, atau jurnal yang berkaitan dengan permasalahan ini, berkaitan dengan sumber (sekunder). Yang nantinya mampu memberikan kadar ilmiah sehingga dalam menentukan pilihan utama pola dasar suatu pengamatan.

b. Wawancara

(Interview) Wawancara merupakan pengumpulan data untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BTPN KC Jember tersebut yaitu melalui wawancara langsung atau wawancara secara mendalam (interview) yang dilakukan pada sumber data yang menjadi sampel dan ini dilakukan pada sumber data dan menjadi sampel dan ini dilakukan secara berulang sehingga dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan mengumpulkan data melalui dokumentasi berbentuk gambar atau foto mengembangkan data dari foto wawancara dengan subjek penelitian.

## **2.4 Tahapan Penelitian**

Tahap-tahap penelitian diklasifikasikan menjadi beberapa tahapan yang meliputi:

1. Tahap sebelum lapangan

Dalam penelitian ini sebelum turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika dilapangan. Dalam tahapan penelitian pra lapangan terdapat enam tahapan yaitu:

a. Penyusunan Rancangan Penelitian

Pada tahapan ini peneliti menyusun rancangan penelitian terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, penelitian yang selanjutnya

dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian hingga dipresentasikan.

b. Menentukan Lokasi Penelitian

Sebelum melakukan penelitian peneliti terlebih dahulu menentukan lokasi penelitian. Lokasi penelitian yang dipilih yaitu rumah nasabah-nasabah BTPN KC Jember.

c. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mengadakan informasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini ialah Nasabah BTPN KC Jember.

d. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Setelah semua sudah diselesaikan maka pada tahap terakhir ini peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum terjun ke lapangan, seperti alat tulis, kamera, alat perekam suara maupun video.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan ini peneliti langsung melakukan pengumpulan data dengan observasi dan wawancara bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital pada BTPN KC Jember.

3. Tahapan Analisis Data

Tahap ini meliputi kegiatan mengolah dan mengorganisasi data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, setelah itu melakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang

diteliti. Selanjutnya dilakukan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data dan metode yang digunakan untuk memperoleh data sebagai data yang valid.

## **2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data**

Teknik analisis data dalam metode penelitian kualitatif dilaksanakan ketika sebelum turun ke lapangan, selama data yang dibutuhkan oleh peneliti sudah terkumpul maka data bisa diolah dan disajikan dengan cara memilih data yang relevan, semua proses itu harus mengarah pada rumusan masalah juga penemuan bagi peneliti. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif menurut Miles dan Hubberman. Menurut Miles dan Hubberman, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Berikut ini teknik analisis data interaktif menurut Miles dan Hubberman, yaitu (Sugiyono, 2009:337-345) :

### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pertama-tama dimulai dengan menggali data dari berbagai sumber, yaitu dengan wawancara, pengamatan, yang kemudian dituliskan dalam catatan lapangan dengan memanfaatkan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya.

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan tiga teknik yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

## 3. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, flowchart dan sejenisnya. Milles dan Hubberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

## 4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisa data kualitatif menurut Milles dan Hubberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka

kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.

## 2.6 Keabsahan Penelitian

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Pada uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas) (Sugiyono, 2019).

### 1. *Credibility* (Validitas Internal)

Uji *credibility* (validitas internal) atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan, pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi, dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check* (Sugiyono, 2019)

#### a. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini sebaiknya difokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh itu setelah di cek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhiri (Sugiyono, 2019).



b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan Secara lebih cermat dan berkesinambungan, sehingga kepastian data dan urutan kronologi peristiwa dapat dicatat dengan direkam dengan baik, sistematis, meningkatkan ketekunan merupakan salah satu cara mengontrol pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Pada triangulasi terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2019).

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber, seperti dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik dari semua sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan semua sumber data tersebut (Sugiyono, 2019).

2. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan

teknik yang berbeda. Pada data yang diperoleh misalnya melalui wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuisisioner (Sugiyono, 2019).

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Pada rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda (Sugiyono, 2019).

## 2. *Transferability*

Validitas eksternal sangat penting dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal adalah sejauh mana hasil penelitian akurat atau relevan dengan populasi dari mana sampel diambil (Sugiyono, 2007:276). Keabsahan transfer nilai masih dapat dipertimbangkan ketika penelitian dilaksanakan dalam konteks sosial yang berbeda karena transfer nilai kepada peneliti sangat bergantung pada pengguna.

## 3. *Dependability* (Reabilitas)

*Dependability* atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau realibitas adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian

yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula.

4. *Confirmability* (Obyektivitas)

Konfirmabilitas penelitian adalah nama lain untuk objektivitas pengujian kualitatif. Jika lebih banyak orang setuju dengan temuan penelitian, penelitian dapat dianggap objektif. Pengujian hasil penelitian kualitatif yang dikaitkan dengan teknik yang digunakan tersebut sebagai pengujian konfirmabilitas. Studi memenuhi persyaratan untuk konfirmabilitas jika temuannya merupakan konsekuensi dari metodologi yang digunakan.

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **3.1 Orientasi Kancah Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)**

Sejarah Bank BTPN berawal pada tahun 1958 di Bandung ketika 7 orang pendiri yang terdiri dari 2 orang cacat purnawirawan ABRI, 4 orang purnawirawan dan 1 orang sipil merasakan keprihatinan yang mendalam atas kesulitan hidup yang menimpa para pensiunan pada umumnya saat itu. Berbekal semangat kepeloporan dan keinginan mulia untuk membantu ekonomi para pensiunan baik dari ABRI maupun sipil, maka dibentuklah sebuah badan perkumpulan dengan nama BAPEMIL (Bank Pegawai Pensiunan Militer).

Usaha dan keinginan kuat BAPEMIL untuk memajukan perekonomian para pensiunan itulah yang kemudian mengantar BAPEMIL ke babak berikut sejarahnya. Berkat usaha yang keras untuk menjunjung tinggi kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat dan para mitra usaha pada tahun 1986 BAPEMIL berubah menjadi PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional dengan izin usaha sebagai bank tabungan.

Sebagai Bank Swasta Nasional yang semula memiliki status sebagai Bank Tabungan kemudian berganti menjadi Bank Umum, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional memiliki aktivitas pelayanan

operasional kepada nasabah, baik simpanan maupun pinjaman. Namun aktivitas utama Bank Tabungan Pensiunan Nasional adalah tetap mengkhususkan kepada pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif, karena target market PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional adalah pensiunan. Dalam rangka memperluas kegiatan usahanya, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional bekerja sama dengan PT. Taspen, sehingga PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional tidak saja dapat memberikan pinjaman dan pemotongan, cicilan pinjaman tetapi juga dapat melaksanakan “Tri Program Taspen”, yaitu Pembayaran Tabungan Hari Tua, Pembayaran Jamsostek dan Pembayaran Uang Pensiun Non Dapem (Uang Tunggu Pertama, Uang Duka/UDW dan Kekurangan Uang Pensiun).

PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional dalam pemberian kredit pensiun sudah memiliki sumber pengembalian yang pasti dan jelas. Kepastian pengembalian kredit tersebut diperkuat dengan adanya penutupan asuransi jiwa bagi setiap debitur pensiunan yang meninggal sehingga sisa kewajiban debitur yang ada akan dilunasi oleh perusahaan asuransi jiwa. Hal ini jelas akan memberikan rasa aman bagi nasabah, baik para peminjam maupun para penyimpan dana. Kemitraaan strategis lainnya adalah dengan Dana Pensiunan Perhutani, Dana Pensiun Pegadaian, Dana pensiun Klasifikasi Indonesia, Dana Pensiun Pertamina, PT. Asuransi Jiwasraya, PT. Bringin Life Insurance dalam hal pelayanan manfaat pensiun untuk angsuran kredit

yang memberikan pensiunan oleh PT. BTPN. Serta kemitraan dengan PT. Jamsostek, PT. BTPN ditunjuk sebagai salah satu bank penempatan dana.

### **3.1.2 Visi dan Misi Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)**

#### **1. Visi**

BTPN memiliki visi menjadi bank pilihan utama di Indonesia yang dapat memberikan perubahan berarti dalam kehidupan jutaan orang, terutama dengan dukungan teknologi digital.

#### **2. Misi**

Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) juga mempunyai beberapa misi, di antaranya sebagai berikut:

- a. Menawarkan solusi dan layanan keuangan yang lengkap ke berbagai segmen ritel, mikro, UKM dan korporat bisnis di Indonesia, serta untuk Bangsa dan Negara Indonesia secara keseluruhan.
- b. Memberikan kesempatan berharga bagi pertumbuhan profesional karyawan BTPN.
- c. Menciptakan nilai yang signifikan dan berkesinambungan bagi stakeholder termasuk masyarakat Indonesia.
- d. Memanfaatkan inovasi teknologi sebagai pembeda utama untuk memberikan kualitas dan pengalaman terbaik dikelasnya ke nasabah dan mitra BTPN.

### 3.1.3 Jaringan Kantor Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Di Kabupaten Jember

Sampai dengan saat ini Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) telah memiliki beberapa cabang, sebagai berikut :

1. KC Jember : Jl. Kalimantan 18-A Jember

### 3.1.4 Produk-Produk Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN)

#### 1. *Wholesale Banking Business*

*Wholesale Banking*, juga dikenal sebagai *corporate banking* atau *business banking*, merujuk pada bagian dari sektor perbankan yang memberikan layanan keuangan khusus kepada perusahaan, korporasi, lembaga keuangan, dan pelaku bisnis skala besar, seperti yang dijelaskan dalam laman.

Secara esensial, *corporate banking* tidak terfokus pada layanan perbankan ritel untuk individu, melainkan menyediakan produk dan layanan keuangan yang lebih *kompleks* dan disesuaikan untuk kebutuhan bisnis besar.

#### 2. BTPN Sinaya

- a. Bebas biaya 50x tarik tunai di ATM dalam negeri & luar negeri jika menggunakan mata uang rupiah sebagai sumber dana.
- b. Bebas biaya 50x transfer antar bank melalui aplikasi Jenius & ATM dalam negeri.
- c. Bebas biaya /*Feesible*.
- d. Bebas biaya layanan luar cabang.

- e. Bebas biaya SKN setiap kirim uang di kantor cabang Sinaya.
- f. Layanan konsultasi dengan wealth consultation service.
- g. Limit kirim uang harian hingga Rp750.000.000\*\*.
- h. *Point rewards* yang bisa ditukarkan berbagai voucher menarik via aplikasi Sinaya Gift.

### 3. BTPN Purna Bakti

Purna bakti merupakan layanan penyediaan produk tabungan khusus untuk para pensiunan. Selain itu ada juga layanan Jenius yang merupakan banking reinvented dimana seluruh nasabah BTPN bisa memanfaatkan jenius untuk transaksi usaha.

### 4. BTPN Mitra Bisnis

BTPN Mitra Bisnis hadir memberikan jawaban dalam bentuk pinjaman modal untuk UKM. BTPN Mitra Bisnis berfokus melayani dan memberdayakan segmen UKM, dengan paket pinjaman modal untuk UKM “3 in 1” yang meliputi:

- a. Pengembangan produk pinjaman modal untuk UKM dan transaksi perbankan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.
- b. Pengembangan *supply chain* untuk memudahkan akses pasar.
- c. Program peningkatan kapasitas nasabah.

Di tengah persaingan bisnis di sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang semakin ketat, para pengusaha didorong untuk mampu mempertahankan usaha dan meningkatkan kapasitasnya melalui:



1. Ketersediaan modal kerja setiap saat dalam menjalankan perputaran usahanya;
  2. Kebutuhan akan akses ke pasar;
  3. Kebutuhan akan hubungan berkelanjutan dan jangka panjang dengan supplier;
  4. Kebutuhan akan peningkatan kompetensi dan informasi bisnis
5. Jenius

Jenius adalah *Banking Reinvented*. Dengan Jenius, Anda memiliki kendali penuh dalam mengatur hidup dan keuangan melalui *smartphone* dengan aman, mudah, dan cerdas. Kini *Life Finance* ada di ujung jari Anda.

Terdapat banyak hal baru yang hanya ada di Jenius. Selain dapat membuka tabungan melalui *smartphone* tanpa perlu ke bank, Anda akan menemukan cara baru mengatur *Life Finance* dengan *\$Cashtag*, *Save It*, *Send It*, *Pay Me*, *Split Bill*, *eCard*, dan lain-lain. Dengan Jenius, Anda dapat mengatur *Life Finance* dengan mudah, cerdas, dan aman.

### 3.2 Pelaksanaan Penelitian

**Tabel 3.2.1 Jadwal Penelitian**

No.	Keterangan Minggu Ke-	2023												2024																											
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Tahap Pra Lapangan																																								
2.	Tahap pekerjaan lapangan																																								
3.	Tahap analisis data																																								
4.	Tahap pelaporan																																								
5.	Sidang tugas akhir																																								

*Sumber: Data diolah sendiri*

Tabel diatas adalah Jadwal penelitian yang dilaksanakan melalui kegiatan wawancara langsung dengan nasabah-nasabah BTPN KC Jember, Penelitian ini dilaksanakan agar bisa mendapatkan informasi mengenai BTPN KC Jember. lebih tepatnya tentang pelayanan yang sudah diterapkan di BTPN KC Jember. Fokus dalam penelitian ini adalah para nasabah-nasabah BTPN KC Jember yang bisa menilai puas atau tidak nya pelayanan di tempat tersebut.

#### 3.2.2 Hambatan Selama Penelitian

Selama proses kegiatan penelitian ada beberapa hambatan dalam melakukan proses penelitian, Beberapa diantaranya sebagai berikut :

a. Waktu

Waktu yang menjadi salah satu hambatan dalam melakukan proses penelitian. Dikarenakan informan yang sulit dicari dan Jumlah informan ada 6 orang yaitu Nasabah BTPN KC Jember semua.

Contohnya pada saat ingin melakukan wawancara terhadap informan, Peneliti mencari alamat tinggal informan tersebut terlebih dahulu, Terkadang informan tersebut sudah pindah tempat tinggal. Solusinya dengan cara menanyakan alamat informan kepada orang-orang di sekeliling alamat tersebut dan jika informan tersebut sudah pindah tempat tinggal dengan cara mengganti informan dengan informan yang lain.

b. Nasabah yang tidak mau di dokumentasi

Salah satu kendala dalam penelitian ini adalah nasabah yang tidak bersedia di dokumentasi saat di wawancara. Alasan nya dikarenakan Nasabah tersebut takut bahwa dokumentasi tersebut digunakan hal-hal yang tidak baik oleh peneliti. Karena mereka memandang konflik yang lagi beredar diluar sana tentang penipuan pinjaman online maupun hal lainnya. Solusinya dengan cara peneliti mengganti informan tersebut dengan informan yang lain.

### **3.3 Hasil Temuan**

Hasil temuan yang sudah dilakukan dalam memperoleh data, peneliti berupaya untuk mendapatkan informasi dari wawancara dengan nasabah-nasabah BTPN KC Jember, agar peneliti bisa mendapatkan informasi yang di inginkan untuk menjawab tujuan dari penelitian.

#### **3.3.1 Hasil Wawancara**

Informan yang didapatkan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang yaitu seorang nasabah BTPN KC Jember semua. Setiap penelitian disertai

dengan metode analisis data yang digunakan, Supaya bisa menghasilkan suatu kesimpulan agar penyajian data dapat terarah dan benar. Berikut pertanyaan dan jawaban dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

### **Hasil Wawancara Tahap 1:**

#### a. Kamis, 16 Mei 2024

Bapak Sodik Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Saya sebagai nasabah pensiunan merasa sudah baik dan puas dengan pelayanan di BTPN KC Jember.”*

2. Apa Alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?

*“Saya juga sudah merasa dibantu dalam menyelesaikan keluhan yang sedang saya alami seperti sewaktu-waktu butuh uang saya pinjam disana tetapi saya pinjam bukan yang tahunan tetapi yang waktunya 10 tahun dan setiap bulan nya saya membayar angsurannya Rp 150.000 dan disana jaminan nya hanya SK kemudian gaji pensiunan saya yang setiap bulannya dipotong.”*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Saya tidak merasa kesulitan dengan pelayanan digital disana karena setiap absen saya datang ke kantornya dibantu oleh karyawan-karyawan disana, tetapi saya memang jarang absen jadi tidak absen perbulan terkadang 3 sampai 6 bulan sekali saya datang ke kantor absen sekaligus mengambil sisa gaji pensiunan yang saya pakai untuk angsuran setiap bulannya. Tetapi sekarang saya bisa mengambil lewat kantor pos terdekat.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-banking, Pinjaman, ATM.

*“Sebenarnya saya dikasih ATM tetapi saya juga sudah tua saya bingung pakai nya jadi saya lebih enak langsung mengambil*

*berupa uang. saya juga tidak bisa pakai M-banking karena saya juga tidak punya Hp.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Saya juga tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak mengenakan ataupun dipersulit, bahkan meskipun meminjam uang malah dikasih dan ditawarkan terus proses nya juga tidak lama hanya 15 hari, persyaratan nya juga mudah sekali cuma mengambilnya langsung dikantornya juga.”*

b. Kamis, 16 Mei 2024

Ibu Sutatik Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember ?

*“Menurut saya kualitas pelayanan di BTPN KC Jember sudah bagus dan memuaskan.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan disana sudah baik?

*“Pelayanan nya Bisa saya katakan bagus karena karyawannya ramah-ramah, Fasilitasnya juga lengkap.”*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Untuk absen secara online yang biasa saya lakukan cukup mudah, Biasanya pakai HP dan dibantu oleh anak saya.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM.

*“Produk BTPN yang paling sering saya gunakan biasanya ATM untuk mengambil gaji, Untuk pinjaman saya juga pernah. Untuk proses peminjaman di BTPN KC Jember prosesnya cepat dan jaminannya menggunakan SK.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Selama saya menjadi nasabah BTPN KC Jember saya tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.”*

c. Kamis, 16 Mei 2024

Bapak Sumilih Muslih Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember ?

*“Kualitas pelayanan disana sudah lumayan bagus.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?

*“Disana juga sangat-sangat membantu sekali keluhan yang sedang saya alami. Terutama masalah pinjaman biasanya kan BTPN menawarkan pinjaman, saya juga sudah pernah 2 kali meminjam.”*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Pelayanan digitalnya juga sudah baik dan bagus, seperti absen online di Hp itu mudah selagi sinyalnya bagus ya cepat dan juga tidak sulit. Tetapi untuk absen selama bisa lewat Hp saya absennya dari rumah tidak pernah ke kantor dibantu sama anak saya.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM.

*“Yang sering saya gunakan biasanya ATM, Soalnya saya kalau mengambil gaji lewat ATM.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Saya tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan, Dalam proses peminjaman juga tidak ada dipersulit.”*

d. Sabtu, 18 Mei 2024

Ibu Banayati Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Kualitas pelayanan di BTPN KC Jember menurut saya sangat memuaskan sekali, Tempat nya juga bagus dan nyaman.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan disana sudah baik?

*“Kenapa bisa dikatakan baik contoh dalam proses simpan pinjam.”*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Untuk absen saya setiap 1 bulan sekali pakai HP, Awalnya saya merasa kesulitan tetapi setelah terbiasa diajari oleh anak saya sekarang tidak merasa kesulitan.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM.

*“Saya memakai produk BTPN contohnya seperti pinjaman itu, Dan jaminan nya hanya SK. Proses peminjaman nya juga cepat.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Selama saya menjadi nasabah BTPN KC Jember saya tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.”*

e. Sabtu, 18 Mei 2024

Ibu Katiyem Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Bagaimana Kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Menurut saya pelayanan nya sudah baik, Bagi saya juga sudah memuaskan.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?  
*“Alasan dari saya disana itu pelayanan nya cepat dan tidak terlalu antri.*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember?Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Untuk absensi secara online sudah baik dan saya absensi setiap 1 bulan sekali, tetapi terkadang itu sulit proses masuk nya harus beberapa kali dulu, biasanya itu kalau sulit misalnya pas tanggal 1 itu mungkin lagi antri banyak yang antri absen jadi agak lama gitu.*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember?Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM

*“Kalau dulu masih ada kantor cabang nya saya mengambil gaji dikantor cabang nya, Berhubung sekarang sudah tutup jadi saya mengambil di ATM. Kalau untuk proses pinjaman itu kayaknya cepat tetapi saya belum pernah meminjam. Jadi yang sering saya gunakan ya ATM.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Selama saya menjadi nasabah BTPN KC Jember saya belum pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.”*

f. Sabtu, 18 Mei 2024

Ibu Rita Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Untuk pelayanan di BTPN KC Jember sejauh ini sudah bagus.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?

*“Bisa dikatakan bagus Karena disana mayoritas nasabah nya sudah usia lanjut setiap kali kita kesana pelayanan nya cepat segala fasilitas nya sudah mendukung, Misalnya untuk mereka yang jalan nya kurang baik disediakan kursi roda terus terkadang juga dibantu oleh security nya disana.”*



3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Untuk pelayanan digitalnya seperti absensi secara online sejauh ini sudah bagus, Tetapi kalau menurut saya untuk kedepannya bisa lebih diperjelas lagi karena kan banyak itu nasabah nya yang usia lanjut seperti bapak saya mereka masih membutuhkan bantuan anak nya atau orang lain untuk absensi. Kalau masalah kesulitan terkadang hanya di jaringan nya aja, Terkadang sudah coba berkali-kali masih tetap gagal tidak berhasil masih perlu diperbaiki lagi.*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM.

*“Kalau orang tua saya itu pensiunan pabrik pensiunan nya tidak terlalu banyak jadi mengambilnya itu setiap 3 bulan sekali, Biasanya pengambilannya lewat ATM. Untuk proses peminjamannya waktu itu cepat tidak ada dipersulit, Jaminan nya juga hanya SK. Jadi yang sering itu menggunakan ATM sama pinjaman.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Selama menjadi nasabah BTPN KC Jember belum pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan”*

## **Hasil Wawancara Tahap 2:**

- a. Senin, 20 Mei 2024

Bapak Sodik Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Pelayanannya itu ya bagus lah tidak ada masalah dalam pelayanan.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?

*“Ya karena saya sering pinjam uang disana, Jadi pelayanan nya itu kalau pinjam itu tidak sampai lama sudah cair tidak ada masalah.”*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Saya absen di PG Semboro tapi satu tahun sekali gitu foto kalau di btpn nya langsung jarang. Kadang-kadang saya 4 bulan sekali ngambil sisa gaji itu, Ya sekalian absen dibantu karyawan disana.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan Produk BTPN KC Jember? Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM.

*“Produk yang sering saya gunakan ya pinjaman itu kalau ATM saya gabisa. Pinjaman di BTPN prosesnya cepat gak ada 1 bulan sudah cair, Jaminannya pakek itu biasanya pensiunan.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Saya tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan, Semua pelayanan itu bagus. Pokok BTPN itu gaada masalah lah pokoknya pelayanannya juga cepat ndak mempersulit.”*

b. Senin, 20 Mei 2024

Ibu Sutatik Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Pelayanannya sudah bagus dan memuaskan.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?

*“Menurut saya alasannya karena karyawannya baik-baik dan fasilitasnya lengkap.”*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absensi secara online.

*“Terus untuk absennya saya biasanya 3 bulan sekali dan mudah karena dibantu anak saya.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM.

*“Produk BTPN yang paling sering saya pakek ATM, Pinjaman juga pernah. Soalnya saya biasanya ngambil gaji lewat ATM. Saya juga pernah pinjam, Proses untuk pinjaman cepat dan jaminannya menggunakan SK.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan, Selalu memuaskan.”*

- c. Senin, 20 Mei 2024

Bapak Sumilih Muslih Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Pelayanannya baik, bagus.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?

*“Gimana ya tidak ada kendala ini ketika saya perlu atau butuh apa gitu kayak pinjam nggak ada kendala lah.”*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Untuk absen online ya lebih hemat waktu, Kita nggak terlalu jauh lah bisa dari rumah gitu loh, Sangat bagus sekali, Mudah sekali. Apalagi sekarang jadi satu ndek jember yo andai kata kita harus absen setiap bulan dikantor nah kan kita harus datang kesana itu kan lebih efisien waktu, tenaga juga. Mudah juga cuma angguk-angguk, kedip-kedip.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM

*“Yang paling sering ya ATM, Kalau pinjaman jarang jangka waktunya kan sampek puluhan tahun paling, Saya pernah pinjam sekarang aja masih belum lunas. Proses pinjaman cepat sekali, Jaminannya pakek SK mbak. Tidak sampek 1 minggu. Sebenarnya saya itu sebetulnya dulu-dulunya nggak berani ya hutang ke BTPN tapi karena istilahnya apa ya ada pegawai lapangan lah cari konsumen datang kerumah terus ditawari bapak nggak butuh uang, nggak butuh utang gitu. Nggak lama, nggak sampek 1 minggu paling 3 hari besoknya sudah langsung cair, Di bel dari sana nya bisa langsung ambil dikantor pak sudah cair sekarang gitu. Tapi langsung melalui ATM mbk. Nggak melalui taller.*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan, Selalu baik-baik saja.”*

- d. Selasa, 21 Mei 2024

Ibu Banayati Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa;

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Menurut saya sangat memuaskan sekal.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?

*“Alasannya tempat nya bagus dan nyaman.*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Untuk absen saya setiap 1 bulan sekali awalnya saya merasa kesulitan tetapi setelah terbiasa diajari oleh anak saya sekarang tidak merasa kesulitan.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM.

*“Saya memakai produk BTPN contohnya seperti pinjaman. Jaminannya SK, Proses pinjamannya juga cepat.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Selama saya menjadi nasabah BTPN KC Jember saya tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.”*

- a. Selasa, 21 Mei 2024

Ibu Katiyem Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Pelayanannya ya sudah cukup lumayan lah, Sudah jelas, Mau tidak puas ya gimana ya puas-puas saja.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?

*“Kalau saya tidak beralasan tapi kalau saya perlu kesana dilayani sudah baik ya sudah gitu aja nggak ada penilaian lain. Disana sudah dilayani baik, Diberi apa kemauan saya yasudah to. Nggak tentu Kalau banyak nasabah ya nunggu giliran tapi biasanya ya mesti antri dulu lah.”*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online.

*“Kalau absen ya sudah baik. Cuma kan kemarin sudah saya katakan to kalau absen itu kadang-kadang kalau masih pagi itu banyak kesibukan mungkin disana jadi sulit diterima. Kadang 1 kali pencet sudah selesai, Kadang berkali-kali gitu ya. Mungkin kalau pagi masih ramai.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember?

*“Sekarang saya melaksanakan dengan ATM karena dirayon-rayon sudah tidak ada, Mau ke jember terlalu jauh. Cuma kadang kalau ada kebutuhan, Maksud saya untuk ngeprint sisa saldo itu ke jember. Kalau nggak ya cukup di ATM itu saja. Kalau pinjaman selama ini belum pernah.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Selama jadi nasabah BTPN tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.”*

e. Selasa, 21 Mei 2024

Ibu Rita Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?

*“Sejauh ini sudah bagus lumayan lah mbak kalau untuk nasabahnya.”*

2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?

*“Nasabahnya kan mayoritas sudah usia lanjut, Setiap kesana pelayanannya cepet terus segala fasilitasnya itu mendukung untuk mereka yang misalnya jalannya kurang baik, Disediakan kursi roda juga biasanya dibantu oleh pak satpam.”*

3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang ada di BTPN KC Jember? Contohnya absen secara online.

*“Absen sejauh ini sudah bagus, Kalau menurut saya untuk kedepannya bisa diperjelas lagi. Karena kan banyak tuh nasabah yang sudah usia lanjut masih butuh bantuan anaknya, Membutuhkan bantuan orang lain untuk absensi. Ya masalah kesualitan sebenarnya ini di jaringan sih mbak, Kadang sudah nyobak berkali-kali tapi masih ditolak nggak berhasil.”*

4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM.

*“Kalau orang tua saya itu karena pensiunan dari pabrik jadi ya untuk pensiunnya kan nggak begitu banyak jadi nggak begitu sering sih. Kadang 3 bulan sekali, Untuk pengambilannya memang lewat ATM. Proses peminjaman kalau dulu itu cepet sih ya alhamdulillah nggak dipesulit sih. Untuk jaminannya menggunakan SK.”*

5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*“Selama ini nggak sih, Bagus-bagus aja pelayanannya.”*

### Hasil Uji Keabsahan Data:

a. Senin, 27 Mei 2024

Bapak Sodik Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Menurut Jawaban Bapak kualitas pelayanan di BTPN KC Jember sudah bagus dan puas?

*“Iya benar pelayanan ny sudah bagus dan cukup puas.”*

2. Menurut Alasan Bapak terkait bisa menilai pelayanan disana sudah baik karena saat sering pinjam uang di BTPN pelayanannya tidak lama

*“Iya alasannya karena ya saya sering pinjam uang di BTPN. Pelayanannya itu kalau pinjam juga tidak sampai lama sudah bisa cair.”*

3. Jawaban Bapak tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember, Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online. Tidak merasa kesulitan

*“Iya betul saya tidak merasa kesulitan dengan pelayanan digital disana seperti absensi secara online. Karena saya dibantu oleh karyawan-karyawan disana tetapi saya memang jarang absen terkadang beberapa bulan sekali sekaligus ngambil sisa gaji pensiunan itu tetapi sekarang saya bisa ngambil gaji lewat kantor pos terdekat.”*

4. Bapak menjawab tentang seberapa sering Bapak menggunakan produk BTPN KC Jember, Contohnya M-Banking, Pinjaman, ATM. Yang paling sering Bapak adalah Pinjaman.

*“Betul, Sebenarnya saya di kasih ATM tapi saya juga sudah tua jadi saya bingung kalau pakek ATM. Iya untuk proses pinjamannya cepat dan jaminannya pakek SK, Gaji. Dan persyaratannya juga mudah sekali.”*

5. Jawaban Bapak selama menjadi nasabah BTPN KC Jember tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak menyenangkan atau tidak memuaskan.

*“Iya betul saya tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak menyenangkan, Selalu memuaskan.”*

b. Senin, 27 Mei 2024

Ibu Sutatik Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Ibu menjawab kualitas pelayanan di BTPN KC Jember sudah bagus dan memuaskan.

*“Iya pelayanan di BTPN sudah bagus dan memuaskan.”*

2. Jawaban Ibu tentang alasan kenapa bisa menilai pelayanan disana sudah baik karena karyawan nya yang ramah dan fasilitas nya lengkap.

*“Benar karena karyawannya ramah-ramah dan fasilitasnya lengkap.”*

3. Menurut Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember, Contohnya seperti otentikasi atau abasne secara online sangat mudah karena dibantu sama anak nya.

*“Iya betul saya absennya 3 bulan sekali dan sangat mudah karena biasanya dibantu anak saya buat absen.”*

4. Jawaban Ibu Produk BTPN yang sering digunakan adalah ATM dan pinjaman.

*“Iya Produk BTPN yang sering saya gunakan itu ATM. Karena saya kalau ngambil gaji itu lewat ATM jarang ke kantor langsung. Saya juga pernah meminjam uang, Proses peminjamannya cepat dan jaminannya SK.”*

5. Ibu menjawab selama Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai harapan Ibu

*“Iya tidak pernah ngalami pelayanan yang tidak mengenakan selalu memuaskan.”*

c. Senin, 28 Mei 2024

Sumilih Muslih Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Menurut Bapak tentang kualitas pelayanan di BTPN KC Jember sudah lumayan bagus.

*“Benar pelayanan disana sudah lumayan bagus.”*



2. Bapak menjawab, Alasan Bapak menilai pelayanan disana sudah baik karena disana sangat membantu keluhan yang sedang dialami Bapak.

*“Iya benar karena disana sangat membantu keluhan yang sedang saya alami seperti masalah pinjaman itu.”*

3. Menurut Bapak tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember Contohnya otentikasi atau absen secara online sudah baik.

*“Betul menurut saya pelayanan digitalnya sudah baik, Cukup mudah sekali dan sangat efisiensi waktu.”*

4. Bapak menjawab produk BTPN KC Jember yang sering digunakan yaitu ATM dan Pinjaman.

*“Iya yang sering saya gunakan biasanya ATM untuk ngambil gaji. Nggeh proses peminjamannya cepat tidak ada dipersulit jaminannya juga hanya SK.”*

5. Jawaban Bapak selama menjadi nasabah BTPN KC Jember tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan bapak.”

*“Iya benar saya tidak pernah ngalami pelayanan yang tidak memuaskan.”*

d. Selasa, 28 Mei 2024

Ibu Banayati Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Jawaban Ibu tentang kualitas pelayanan di BTPN KC Jember sudah memuaskan sekali.

*“Iya benar kualitas pelayanan di BTPN KC Jember memuaskan sekali.”*

2. Alasan Ibu bisa menilai pelayanan di BTPN KC Jember sudah baik karena tempatnya bagus dan nyaman juga masalah proses simpang pinjam.

*“Benat Tempat nya bagus dan nyaman. Bisa dikatakan baik karena dalam proses simpan pinjam.”*

3. Menurut Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online awalnya merasa kesulitan tetapi setelah diajari sekarang tidak mengalami kesulitan.

*“Iya Saya absensi setiap satu bulan sekali pakek HP awalnya saya kesulitan terus diajari sama anak saya sekarang nggak kesulitan.”*

4. Ibu menjawab produk BTPN KC Jember yang sering digunakan yaitu pinjaman.

*“Produk BTPN yang sering saya gunakan ya pinjaman itu. Benar proses peminjamannya cepat sama jaminannya pakek SK.”*

5. Ibu menjawab selama menjadi nasabah BTPN KC Jember tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.

*“Benar selama jadi nasabah BTPN saya tidak pernah ngalami pelayanan yang tidak memuaskan.”*

e. Selasa, 28 Mei 2024

Ibu Katiyem Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Menurut Ibu kualitas pelayanan di BTPN KC Jember sudah cukup baik dan memuaskan.

*“Betul pelayanan nya ya sudah cukup baik dan memuaskan.”*

2. Alasan Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik karena pelayanan nya cepat.

*“Dikatakan baik karena pelayanan nya cepat dan dilayani apa kemauan saya dengan baik.”*

3. Menurut Ibu tentang sistem layanan digital yang diberikan BTPN KC Jember, Contohnya seperti otentikasi atau absen secara online sudah cukup baik.

*“Betul absensi nya sudah cukup baik, Ya kadang memang agak sulit kalau pas rame mungkin karena bareng-bareng itu banyak yang antri absen.”*

4. Produk BTPN KC Jember yang sering digunakan yaitu ATM  
*“Iya produk yang sering saya gunakan itu ATM apalagi sekarang kantor cabang nya sudah tutup. Jadi kalau nggak ada keperluan ke kantor ya saya jarang ke BTPN.”*
5. Jawaban Ibu selama menjadi nasabah BTPN KC Jember tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.

*“Iya betul selama saya menjadi nasabah disana saya tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.”*

f. Selasa, 29 Mei 2024

Ibu Rita Nasabah BTPN KC Jember mengatakan bahwa:

1. Menurut Ibu tentang kualitas pelayanan di BTPN KC Jember sudah bagus.

*“Iya sejauh ini pelayanannya sudah bagus.”*

2. Alasan Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik karena pelayanan ny cepat, Fasilitasnya lengkap.

*“Bisa dikatakan bagus karena mayoritas nasabah nya berusia lanjut, Setiap kita kesana pelayanan nya cepat, Segala fasilitasnya sudah mendukung. Soalnya untuk mereka yang jalannya kurang baik disediakan kursi roda terus kadang juga dibantu pak satpam.”*

3. Menurut Ibu tentang layanan digital yang diberikan BTPN KC Jember, Contohnya otentikasi atau absensi secara online sudah bagus.

*“Iya untuk layanan digitalnya kayak absensi secara online sejauh ini sudah bagus. Tetapi menurut saya bisa diperjelas lagi soalnya kan banyak itu nasabahnya yang usia lanjut, Seperti orang tua saya kemarin masih membutuhkan bantuan anak nya atau orang lain buat abensi.”*

4. Jawaban Ibu produk yang sering digunakan adalah ATM dan Pinjaman.

*“Betul dikarenakan orang tua saya pensiunan pabrik, Pensiunannya tidak terlalu banyak jadi mengambilnya itu setiap 3 bulan sekali, Iya biasanya ngambilnya lewat ATM. Iya proses*

*peminjamannya cepat nggak ada dipersulit dan jaminannya hanya SK.”*

5. Menurut ibu selama menjadi nasabah BTPN KC Jember tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.

*“Iya sudah benar mbak selama jadi nasabah BTPN KC Jember tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan.”*

Dari hasil wawancara tersebut jelas disampaikan bahwa:

1. Menurut nasabah BTPN KC Jember yang telah diwawancarai pelayanannya sudah cukup baik dan memuaskan.
2. Menurut nasabah- nasabah BTPN KC Jember Bisa dikatakan baik dan memuaskan karena saat proses pelayanan mulai dari pegawai nya yang ramah-ramah, Fasilitasnya mumpuni, Selalu memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tanggap.
3. Untuk layanan digital seperti absensi secara online atau otentikasi juga sudah baik dan mudah sekali dilakukan oleh nasabah BTPN KC Jember
4. Produk Bank BTPN yang sering mereka gunakan adalah ATM dan Pinjaman
5. Selama mereka menjadi nasabah BTPN KC Jember tidak pernah mengalami pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka, Artinya selalu memuaskan nasabah.

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil temuan dan wawancara dilapangan peneliti bisa menyimpulkan sebuah informasi yang bertujuan dalam membahas rumusan masalah yang ada. Sehingga nantinya juga dapat memberikan solusi dari sebuah rumusan yang terjadi.

#### **4.1 Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital**

Dari definisi diatas bahwa pelayanan yang disediakan oleh penyedia jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Selain masyarakat umum sebagian besar nasabah Bank BTPN KC Jember adalah para abdi negara seperti PNS, TNI/POLRI baik yang masih aktif maupun yang sudah memasuki masa pensiun. Nasabah - nasabah tersebut sangat puas terhadap hadirnya sistem layanan digital yang dikembangkan bank BTPN seperti internet banking dan aplikasi untuk otentikasi. Karena dengan adanya sistem ini nasabah - nasabah khususnya yang sudah memasuki masa pensiun tidak perlu lagi mendatangi kantor Bank BTPN KC Jember ketika akan melakukan pengambilan gaji/pensiunan, cukup dengan scan wajah yang dapat di akses dari handphone android, Sehingga nasabah mengaku sangat puas terhadap pelayanan ini. Dapat di buktikan dari beberapa nasabah yang telah memberikan tanggapan kepada peneliti melalui proses wawancara, Dalam hal ini menunjukkan bahwa nasabah sangat terbantu dengan adanya

pengembangan pelayanan yang diberikan oleh Bank BTPN KC Jember. Kualitas pelayanan digital bank BTPN KC Jember ini dikategorikan sudah cukup baik. Proses penanganan menjadi lebih cepat dan efisien sehingga, Dapat disimpulkan bahwa Bank BTPN khususnya BTPN Cabang Jember berhasil melakukan terobosan untuk memudahkan nasabah sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan.

#### **4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital**

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital tersebut meliputi:

a. Keandalan (Reliability)

Layanan otentikasi online oleh bank BTPN KC Jember memberikan suatu terobosan baru didunia perbankan yang memiliki ke akuratan transaksi digital. Proses yang sangat cepat, Tepat dan akurat ini sangat dibutuhkan didunia perbankan hal ini juga mendukung program digitalisasi. Seperti kemudahan prosedur pelayanan seperti membuka tabungan, Mengirim uang (transfer uang) maupun Transfer antar bank, Pengambilan uang serta penyetoran uang (menabung) memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan. Nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa pegawai bank yang akan melayani nasabah adalah orang yang dapat diandalkan (cepat dan aman) dalam proses transaksi.

b. Daya Tanggap (Responsive)

Untuk mengantisipasi kinerja pegawai bank yang tidak mengecewakan nasabah, Pegawai bank BTPN KC Jember terus meningkatkan respon

yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah. Membantu nasabah yang kesulitan, Peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah dan konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah. Jika nasabah mengalami kendala atau kesulitan dapat menghubungi call center bank BTPN KC Jember atau bank BTPN pusat.

c. Jaminan (Assurance)

Melalui Program otentikasi online nasabah akan merasa aman dan nyaman karena dana yang tersimpan di bank BTPN KC Jember sangat terjaga dan terjamin keamanannya. Hal ini dikarenakan sistem scan wajah nasabah yang dilakukan oleh aplikasi otentikasi online sehingga hanya yang nasabah bersangkutan yang dapat mencairkan tabungan pensiunan yang ada di bank BTPN KC Jember.

d. Perhatian (Empathy)

Hal ini merupakan bentuk perhatian individual pegawai bank BTPN KC Jember kepada nasabah. Merupakan bentuk dari sikap cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah. Pegawai bank diusahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. Menurut nasabah, Sikap pegawai bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus - menerus) kepada nasabah, Membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dan pegawai bank. Dapat disimpulkan, Perhatian (Empathy) pegawai bank BTPN KC Jember mampu meningkatkan layanan yang dapat memberi

kemudahan serta mampu menciptakan hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang disediakan oleh Bank BTPN KC Jember sangat penting dalam memuaskan nasabah, terutama abdi negara seperti PNS dan TNI/POLRI yang menyukai sistem layanan digital seperti internet banking dan aplikasi otentikasi. Nasabah khususnya yang sudah pensiun merasa terbantu dengan pengembangan pelayanan ini, karena mereka tidak perlu lagi datang ke bank untuk mengambil gaji/pensiunan. Kualitas pelayanan digital Bank BTPN KC Jember sudah baik, dengan penanganan yang cepat dan efisien. Bank tersebut berhasil memudahkan nasabah dan membuat mereka puas.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital di Bank BTPN KC Jember meliputi: keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Keandalan terkait dengan kemudahan prosedur pelayanan dan kecepatan dalam transaksi perbankan. Responsif dalam mengantisipasi kinerja yang tidak memuaskan serta jaminan keamanan transaksi dan dana simpanan menjadi hal penting bagi nasabah. Selain itu, perhatian individual dari pegawai bank terhadap nasabah menjadi salah satu faktor penentu kepuasan. Dengan memberikan perhatian dan menjalin

hubungan yang interaktif, nasabah dapat merasa lebih dihargai dan lebih dekat dengan bank. Strategi yang diterapkan oleh Bank BTPN KC Jember dalam bidang pelayanan, seperti mempertahankan tampilan fisik yang menarik, meningkatkan kecepatan pelayanan, memberikan jaminan keamanan, dan menunjukkan perhatian kepada nasabah, sangat penting untuk menjaga kepuasan nasabah dan bersaing dengan bank lainnya.

## **5.2 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian di BTPN KC Jember, Kualitas pelayanan yang ada di BTPN KC Jember sudah baik. Nasabah juga merasa puas dengan pelayanan yang ada di BTPN KC Jember. Karena pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dan nyaman pada seorang nasabah, Dalam mempertahankan pelayanan yang baik dan memuaskan BTPN KC Jember selalu memberikan kesan yang baik kepada nasabah, mempertahankan nasabah dengan selalu memberikan pelayanan prima, dan menjaga keakraban dengan nasabah.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan dari penelitian ini, Maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini terdapat sumber-sumber dan referensi yang digunakan masih kurang oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat menambah sumber dan referensi yang akurat terhadap pernyataan yang diajukan.

2. Untuk peneliti selanjutnya, Sebaiknya waktu penelitian dan pengumpulan data diperbanyak dan materi yang digunakan nantinya lebih dipahami sehingga dapat melakukan wawancara lebih mendalam lagi.
3. Untuk BTPN KC Jember agar dapat memberikan pelayanan yang jauh lebih baik lagi dan memperhatikan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Apabila BTPN KC Jember tidak memperhatikan kualitas pelayanan dengan baik, Maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun dan hal ini tidak baik untuk perusahaan perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, A. (2014). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Internet Banking (Study Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Yogyakarta).
- Aras Tulip, (2021) Kajian Ekonomi Dan Bisnis No. 1, <https://jurnal.unisti.ac.id/ekobis/article/download/103/104>
- Ariani, Dian (2007) Persepsi Pelayanan Terhadap Bank Syariah. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Arianti Nel, (2008) Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, Vol. 07 No. 02  
<https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/kumpulandosen/article/download/1185/pdf/394>
- Aritonang, (2005) Kepuasan Pelanggan, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Penerbit: PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Astuti, Tri (2010) Kualitas Pelayanan Nasabah. Yogyakarta: Sleman.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah.
- Basri, A. I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking.
- Darwin, S., & Kunto, Y. S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia – Surabaya. Jurnal Manajemen Pemasaran Petra,
- Fitriani, Ida (2017) yang berjudul “Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro”. Insititut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

- Fransiska, S. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Curup. Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insititut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Hasfina Hasan Nur. (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.
- Kotler, (2008) Manajemen Pemasaran Edisi Krtiga Belas Jilid I. PT Gelora Aksara Pratama: Penerbit Erlangga.
- Maharani, Dara Febrica (2020) “Analisis Kualitas Pelayanan Melalui Bank Syariah Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia Terhadap Kepuasan Nasabah Non Muslim Kantor Pengawasan dan Pelayanan BEA dan Cukai Bitung”. Institut Agama Islam (IAIN) Manado
- Mardalis. (2007) Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Marlina, Asti (2018) “Digitalisasi bank terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah bank”. Fakultas Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor, Indonesia
- Meliana, Ayu Azhari (2017) “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan di bank Safir kota Bengkulu”. IAIN Bengkulu.
- Mira. (2019) yang berjudul “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Parepare”.
- Novita Sari, Yeyen (2023) “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Praktik Pelayanan ATM Pada Bank BTN Syariah kapten Ahmad Rivai Palembang”. Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri.
- Nur Fajri 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Setia, Rini Eka (2021) “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Kabupaten Belukumba.

Sugiana, Wari (2018), “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”.

Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D (Bandung: Alfabeta)

Sundari, Listia (2022) “Strategi Bank NTB Syariah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi-19”.

Yuliana, Leny (2023) "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Penerimaan Dana Pensiun"

<https://ojs.nitromks.ac.id/index.php/jurnalbugis/article/download/121/96/326>

Zuhra, Arfa (2017) “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Belawan”.



## LAMPIRAN

### *Lampiran 1*

#### DAFTAR PERTANYAAN KEPADA INFORMAN

1. Bagaimana kualitas pelayanan di BTPN KC Jember?
2. Apa alasan Bapak/Ibu bisa menilai pelayanan disana sudah baik?
3. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang sistem pelayanan digital yang diberikan BTPN KC Jember? Contoh nya seperti otentikasi atau absen secara online
4. Seberapa sering Bapak/Ibu menggunakan produk BTPN KC Jember? Contohnya M-banking, Pinjaman, ATM
5. Selama Bapak/Ibu menjadi nasabah BTPN KC Jember apakah pernah mengalami pelayanan yang tidak memuaskan atau tidak sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?

*Lampiran 2*

## Hasil Rekaman Wawancara

## 1. Wawancara Tahap

[https://drive.google.com/drive/folders/1r6ugo\\_6CLnJ1LFLuLBrVnDTrs11sQb9u](https://drive.google.com/drive/folders/1r6ugo_6CLnJ1LFLuLBrVnDTrs11sQb9u)

## 2. Wawancara Tahap 2

<https://drive.google.com/drive/folders/1qm9Bl-UzUMEBeuUSnTN9UhEg6TPIDOW>

## 3. Keabsahan Data

<https://drive.google.com/drive/folders/1qrt7yFDwhjSLMAIz3YiZiTuRE3FBwTnM>



*Lampiran 3*

Dokumentasi Penelitian



