

Analisis Pelayanan Nasabah dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Bank CIMB Niaga

Aldrich Azka Rama Athaariq^{a*}, Tarangga Ali Ramadhan^b, Achmad Maulana Setia Putra^c,
Ida Ayu Nuh Kartini^d

^{a,b,c,d} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
email: nuhkartini@untag-sby.ac.id *

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received : 28 Mei 2026

Revised : 17 Juni 2026

Accepted : 26 Juni 2026

Keywords:

customer service, customer satisfaction, service quality, banking

Kata Kunci:

pelayanan nasabah, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, perbankan

DOI: 10.62335

ABSTRACT

Customer service is one of the important factors in the banking industry because it is directly related to customers. Good service quality can provide comfort and support customer satisfaction. This study aims to analyze customer service in improving customer satisfaction at CIMB Niaga Bank. The research employed a descriptive qualitative method with data collection techniques consisting of observation, documentation, and literature study. The observation was conducted by a group of three researchers. The results indicate that the services provided by CIMB Niaga Bank have been implemented quite well. This can be seen from the availability of teller and customer service facilities, an organized queue system, comfortable waiting areas, and friendly employees. In addition, digital banking services and ATM facilities help customers perform transactions more easily. Based on the observations, the quality of service provided has the potential to improve customer satisfaction by offering convenience and comfort in accessing banking services.

ABSTRAK

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam industri perbankan karena berhubungan langsung dengan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kenyamanan dan mendukung terciptanya kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan nasabah dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bank CIMB Niaga. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan secara berkelompok yang terdiri dari tiga orang peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Bank CIMB Niaga telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari adanya pelayanan teller dan customer service yang membantu kebutuhan nasabah, sistem

antrean yang teratur, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, serta sikap pegawai yang ramah dan sopan. Selain itu, layanan digital dan fasilitas ATM juga membantu mempermudah transaksi nasabah. Berdasarkan hasil observasi, kualitas pelayanan yang diberikan berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan karena mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh layanan perbankan.

LATAR BELAKANG

Perkembangan industri perbankan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan kemajuan teknologi informasi, digitalisasi layanan, dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap berbagai produk keuangan. Persaingan antarbank tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan produk perbankan yang inovatif, tetapi juga pada kemampuan memberikan kualitas pelayanan yang mampu memenuhi harapan nasabah. Dalam kondisi persaingan yang semakin kompetitif, pelayanan menjadi salah satu faktor strategis yang menentukan keberhasilan bank dalam mempertahankan kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan nasabah.

Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan, transformasi digital pada sektor perbankan telah mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan, baik melalui kantor cabang maupun layanan digital. Meskipun demikian, interaksi langsung antara pegawai bank dan nasabah tetap memiliki peranan penting dalam membentuk pengalaman layanan yang positif. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional menjadi kebutuhan utama nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan, sehingga kualitas pelayanan tetap menjadi indikator penting dalam menilai kinerja suatu bank.

Secara teoritis, kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman bersama rekan-rekannya. Model tersebut mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut diyakini memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan nasabah karena mampu menggambarkan bagaimana layanan diberikan serta bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama perusahaan perbankan karena berpengaruh terhadap loyalitas, citra perusahaan, dan keberlangsungan usaha dalam jangka panjang. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan pelanggan muncul ketika kinerja layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang tidak memenuhi ekspektasi akan menimbulkan ketidakpuasan yang berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada sektor perbankan. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengukuran statistik terhadap variabel pelayanan dan kepuasan pelanggan. Kajian yang menelaah implementasi dimensi SERVQUAL melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan di kantor cabang perbankan masih relatif terbatas, khususnya

pada bank swasta nasional yang telah mengintegrasikan layanan konvensional dan digital secara bersamaan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian yang dapat dieksplorasi lebih lanjut melalui pendekatan kualitatif deskriptif.

Selain itu, perkembangan layanan digital perbankan tidak sepenuhnya menggantikan kebutuhan nasabah terhadap pelayanan tatap muka. Kehadiran teller, customer service, petugas keamanan, sistem antrian, serta fasilitas pendukung lainnya tetap menjadi bagian penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang tidak hanya menyoroti aspek teknologi, tetapi juga mengevaluasi implementasi kualitas pelayanan secara menyeluruh berdasarkan pengalaman pelayanan yang berlangsung di lapangan.

Bank CIMB Niaga merupakan salah satu bank swasta nasional yang menyediakan beragam produk dan layanan perbankan, baik secara langsung melalui kantor cabang maupun melalui platform digital. Integrasi layanan tersebut menjadikan Bank CIMB Niaga sebagai objek penelitian yang relevan untuk mengkaji implementasi kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Analisis terhadap dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana kualitas pelayanan diterapkan serta kontribusinya terhadap terciptanya kepuasan nasabah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan pada penggunaan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis implementasi dimensi SERVQUAL melalui observasi langsung terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank CIMB Niaga, khususnya dalam konteks integrasi layanan tatap muka dan layanan digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian kualitas pelayanan perbankan serta memberikan masukan praktis bagi perusahaan dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan judul “Analisis Pelayanan Nasabah dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank CIMB Niaga.”

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Pelayanan

Menurut Kasmir (2017), pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan terhadap jasa yang diberikan.

Sementara itu, menurut Tjiptono (2019), pelayanan adalah aktivitas yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui penyediaan jasa yang berkualitas.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan melalui pemberian jasa yang baik sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan suatu

pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi yang dikenal sebagai SERVQUAL, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan. Dalam perbankan, bukti fisik dapat berupa gedung, ruang tunggu, kebersihan lingkungan, mesin antrian, ATM, serta penampilan pegawai.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang tepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kesediaan pegawai untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pelanggan melalui pengetahuan dan profesionalisme yang dimiliki.

5. Empathy (Empati)

Empathy merupakan perhatian dan kepedulian yang diberikan kepada pelanggan melalui sikap ramah, sopan, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan pendapat para ahli, kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik sehingga mampu memenuhi harapan pelanggan.

6. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2018), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.

Berdasarkan pendapat tersebut, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan pelanggan setelah menerima pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Pratama dan Wijaya (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan.

Penelitian oleh Sari dan Putra (2023) menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, dan responsif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian Rahmawati (2021) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan perbankan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada fokus pembahasan mengenai pelayanan dan kepuasan pelanggan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan metode yang digunakan.

Kerangka Pemikiran

Pelayanan yang baik merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan dianalisis melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Apabila kelima dimensi tersebut diterapkan dengan baik, maka pelayanan yang diberikan dapat mendukung peningkatan kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan kondisi pelayanan yang diberikan kepada nasabah di Bank CIMB Niaga berdasarkan hasil pengamatan secara langsung.

Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Melalui metode ini, peneliti dapat memahami kondisi yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil observasi dan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank CIMB Niaga yang beralamat di Jalan Kembang Jepun No. 129, Bongkaran, Kecamatan Pabean Cantian, Kota Surabaya, Jawa Timur.

Pemilihan lokasi penelitian dilakukan karena bank tersebut merupakan salah satu lembaga perbankan yang melayani masyarakat secara langsung dalam berbagai aktivitas perbankan, sehingga sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada kualitas pelayanan terhadap nasabah.

Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank CIMB Niaga. Penelitian difokuskan pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah selama proses pelayanan berlangsung, baik dari aspek fasilitas maupun interaksi antara pegawai dan nasabah.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung oleh kelompok peneliti yang terdiri dari tiga orang dengan mengamati proses pelayanan kepada nasabah di Bank CIMB Niaga. Melalui observasi, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana kondisi pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto-foto dan data pendukung yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai bukti pelaksanaan penelitian dan mendukung hasil observasi yang telah dilakukan.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan referensi lain yang berkaitan dengan pelayanan, kualitas pelayanan, serta kepuasan pelanggan.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui observasi di lokasi penelitian.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel ilmiah, dan berbagai referensi yang relevan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi, dan studi pustaka yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

2. Reduksi Data

Data yang telah diperoleh kemudian dipilih dan disederhanakan sesuai dengan fokus penelitian agar lebih mudah dianalisis.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk uraian deskriptif sehingga mudah dipahami dan dianalisis.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh selama penelitian.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Bank CIMB Niaga

Bank CIMB Niaga merupakan salah satu bank swasta nasional yang menyediakan berbagai layanan perbankan kepada masyarakat. Bank ini memiliki berbagai produk seperti tabungan, deposito, kredit, dan layanan digital yang dapat digunakan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan.

Selain layanan digital, Bank CIMB Niaga juga menyediakan pelayanan langsung melalui teller dan customer service yang bertugas membantu kebutuhan nasabah.

Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, pelayanan pada Bank CIMB Niaga terlihat berjalan dengan cukup baik. Ketika nasabah datang ke kantor bank, petugas keamanan membantu mengarahkan nasabah sesuai kebutuhan layanan yang diperlukan.

Nasabah kemudian mengambil nomor antrean sebelum menuju teller atau customer service. Sistem antrean yang digunakan membantu menciptakan keteraturan dalam proses pelayanan.

Pada area pelayanan, tersedia ruang tunggu yang cukup nyaman dengan kursi yang memadai bagi nasabah yang sedang menunggu giliran. Kondisi lingkungan bank juga terlihat bersih dan tertata dengan baik.

Pelayanan teller berjalan sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah seperti setor tunai, tarik tunai, maupun transaksi lainnya. Selain itu, customer service membantu memberikan informasi mengenai produk dan layanan yang tersedia.

Berdasarkan hasil pengamatan, pegawai menunjukkan sikap yang ramah dan sopan ketika berinteraksi dengan nasabah. Pegawai juga berusaha memberikan informasi yang jelas sehingga nasabah dapat memahami layanan yang diberikan.

Selain pelayanan langsung, tersedia fasilitas ATM dan layanan digital yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri.

Pembahasan

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil observasi, fasilitas fisik yang tersedia di Bank CIMB Niaga cukup memadai. Terdapat ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean, teller, customer service, serta fasilitas ATM yang mendukung kegiatan pelayanan. Kondisi lingkungan yang bersih juga memberikan kenyamanan bagi nasabah.

2. Reliability (Keandalan)

Keandalan pelayanan terlihat dari kemampuan teller dan customer service dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah. Pelayanan dilakukan sesuai prosedur sehingga transaksi dapat berjalan dengan baik.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Pegawai menunjukkan kesediaan untuk membantu nasabah yang membutuhkan informasi maupun bantuan terkait layanan perbankan. Hal ini menunjukkan adanya daya tanggap yang baik dalam proses pelayanan.

4. Assurance (Jaminan)

Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank.

5. Empathy (Empati)

Sikap ramah dan sopan yang ditunjukkan oleh pegawai merupakan bentuk perhatian kepada nasabah. Hal tersebut dapat menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan memberikan kesan positif bagi pelanggan.

Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, pelayanan yang diberikan Bank CIMB Niaga menunjukkan upaya dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan yang baik dapat memberikan kenyamanan dan berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan.

PENUTUP / KESIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan nasabah pada Bank CIMB Niaga telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut terlihat dari tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai, sistem antrian yang teratur, pelayanan teller dan customer service yang membantu kebutuhan nasabah, serta sikap ramah yang ditunjukkan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, kualitas pelayanan yang diberikan memiliki potensi dalam mendukung peningkatan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Saran

1. Bank CIMB Niaga diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah.
2. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan agar mampu memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang.
3. Pengembangan fasilitas dan layanan digital perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan nasabah.
4. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan wawancara atau kuesioner sehingga memperoleh data yang lebih mendalam mengenai kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th Edition). Harlow: Pearson Education.
- Lupiyoadi, R. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.