

TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA PADA BANK BTN KCP CIAMIS

Nunung Nurhayati¹

Annisa Desty Puspatriani²

^{1,2}Politeknik LP3I Kampus Tasikmalaya, Indonesia

nunungnurhayati130205@gmail.com¹, adpuspatriani@gmail.com²

ABSTRACT

This study is motivated by the importance of implementing excellent service in improving service quality in banking institutions. Good service is one of the important factors in creating a positive corporate image and providing convenience for customers in conducting various banking transactions. The purpose of this study is to determine the implementation of excellent service, the obstacles encountered in its implementation, and the efforts made to overcome these obstacles at Bank BTN KCP Ciamis. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through observation, interviews, and documentation involving employees engaged in the customer service process. The research was conducted by directly observing service activities provided by employees to customers in the workplace. The results show that the implementation of excellent service at Bank BTN KCP Ciamis has been carried out fairly well, as indicated by the friendly, polite, and responsive attitudes of employees in providing services, as well as their ability to deliver clear information regarding banking products and services. However, in practice there are still several obstacles. Based on preliminary observations at Bank BTN KCP Ciamis, customer service has not yet been fully optimal. At certain times, customers or developers who arrive at the beginning of operational hours still have to wait because services at the Consumer Loan Sales (CLS) section cannot be provided immediately. In addition, services at the Teller Service and Customer Service sections often continue during employees' break time, causing the break schedule not to always be followed. This condition indicates that the responsiveness aspect of service still needs to be improved so that services can run more effectively and efficiently.

Keywords: *Excellent Service, Service Quality, SERVQUAL.*

PENDAHULUAN

Saat ini, industri perbankan di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, ditandai dengan munculnya berbagai inovasi layanan serta meningkatnya jumlah pelaku di sektor ini. Dinamika tersebut menciptakan tingkat persaingan yang semakin ketat di antara lembaga-lembaga perbankan. Untuk mampu bertahan dan tetap relevan di tengah persaingan tersebut, setiap bank dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang prima, terstandar, dan profesional. Hal ini mencakup peningkatan kualitas sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi yang lebih maju, serta penerapan proses operasional yang efisien dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Daryo Ferlio Dwiputra (2021).

Pelayanan prima merupakan suatu konsep yang berfokus pada upaya

memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan melalui pemberian layanan yang unggul. Pelayanan ini tercermin dalam sikap ramah, ketepatan waktu dalam setiap proses, perhatian yang penuh terhadap kebutuhan pelanggan, serta konsistensi kualitas layanan yang diberikan. Secara keseluruhan, pelayanan prima mencakup seluruh dimensi interaksi antara pelanggan dengan penyedia layanan, baik dalam bentuk komunikasi, proses pelayanan, maupun pengalaman yang diterima pelanggan selama bertransaksi. Shinta Tri Wulandari (2025).

Pelayanan prima dalam perbankan juga berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih produk dan layanan bank. Desi Susanti (2023). Dalam penelitiannya menyatakan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh positif terhadap keputusan nasabah

dalam memilih produk tabungan di Bank BTN. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu pertimbangan utama bagi nasabah selain faktor produk dan promosi. Dengan demikian, pelayanan prima tidak hanya berdampak pada kepuasan nasabah, tetapi juga pada peningkatan jumlah nasabah dan kinerja bank secara keseluruhan.

Menurut Tjiptono dalam Niken Larassati, 2022 ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas pelayanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan orang memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
4. Empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam menjali relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangible*), meliputi fasilitas perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

Kelima dimensi tersebut menjadi acuan penting dalam menilai kualitas pelayanan, karena pelayanan yang baik tidak hanya mampu memberikan layanan secara tepat dan cepat kepada nasabah, tetapi juga dapat menunjukkan bukti fisik pelayanan yang memadai, daya tanggap karyawan dalam membantu nasabah, sikap empati terhadap kebutuhan nasabah, responsivitas dalam menangani permintaan atau permasalahan, serta adanya jaminan atau *assurance* yang dapat menumbuhkan rasa percaya

terhadap layanan yang diberikan oleh pihak bank.

Penelitian Nasfi (2020), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah perbankan. Kualitas pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dan meningkatkan rasa percaya mereka terhadap bank, yang merupakan dasar bagi hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, bank harus memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan sebagai bagian dari strategi pemasaran mereka dan membuat upaya ini menjadi bagian dari strategi mereka.

Kualitas pelayanan memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan tingkat loyalitas nasabah, dimana pelayanan yang berkualitas terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pembentukan loyalitas nasabah bank. Nasabah yang merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan cenderung menunjukkan komitmen yang lebih tinggi untuk tetap menggunakan produk dan layanan bank secara berkelanjutan. Loyalitas nasabah menjadi aspek yang sangat penting bagi perbankan karena nasabah yang loyal tidak hanya berkontribusi terhadap keberlangsungan penggunaan jasa bank, tetapi juga berperan sebagai media promosi tidak langsung melalui penyampaian pengalaman positif dan rekomendasi kepada pihak lain.

Selain itu, kualitas pelayanan, dan kepercayaan merupakan faktor-faktor yang saling berhubungan dan berperan penting dalam membentuk loyalitas nasabah. Pelayanan yang diberikan secara optimal akan meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, kepuasan tersebut selanjutnya akan memperkuat kepercayaan nasabah terhadap bank, dan kepercayaan yang terbentuk akan mendorong terciptanya loyalitas. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkesinambungan agar bank mampu mempertahankan nasabah yang ada serta

meningkatkan daya saingnya di tengah persaingan industri perbankan.

Bank Tabungan Negara merupakan salah satu bank milik negara yang memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan perbankan bagi masyarakat Indonesia. Bank ini dikenal luas sebagai lembaga keuangan yang memiliki fokus utama pada pembiayaan sektor perumahan melalui produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR), baik KPR subsidi maupun KPR non-subsidi, sebagai bentuk dukungan terhadap program perumahan nasional.

Selain menyalurkan pembiayaan perumahan, Bank Tabungan Negara juga menawarkan berbagai produk simpanan serta layanan jasa perbankan lainnya yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah secara menyeluruh. Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya, Bank Tabungan Negara senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengedepankan prinsip profesionalisme serta berorientasi pada peningkatan kepuasan dan kepercayaan nasabah, guna menjaga keberlanjutan hubungan jangka panjang dengan para nasabahnya.

Bank BTN KCP Ciamis merupakan salah satu unit operasional Bank Tabungan Negara yang berperan dalam melayani kebutuhan layanan perbankan masyarakat di wilayah Ciamis dan sekitarnya. Sebagai kantor cabang pembantu, Bank BTN KCP Ciamis memiliki peran strategis karena berhubungan secara langsung dengan nasabah dalam berbagai aktivitas pelayanan, seperti pembukaan rekening, transaksi simpanan, penyaluran dan pelayanan kredit, serta pengelolaan administrasi perbankan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank Bank BTN KCP Ciamis sangat menentukan persepsi nasabah terhadap citra perusahaan dan mutu layanan Bank Tabungan Negara secara keseluruhan.

Meskipun Bank Tabungan Negara telah menetapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang berlaku secara nasional, pelaksanaan pelayanan prima

pada tingkat kantor cabang pembantu tetap perlu dikaji secara khusus. Hal ini disebabkan oleh perbedaan kondisi operasional, karakteristik nasabah, serta kuantitas dan kompetensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh masing-masing unit kerja. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian yang komprehensif untuk menilai sejauh mana penerapan pelayanan prima telah dilaksanakan di Bank BTN KCP Ciamis. Keberhasilan penerapan pelayanan prima pada unit *front office* perbankan sangat ditentukan oleh tingkat pemahaman serta komitmen pegawai dalam mengimplementasikan prinsip *service excellence*. Pegawai yang memiliki pemahaman yang baik mengenai konsep pelayanan prima cenderung mampu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Sebaliknya, keterbatasan pemahaman serta kurangnya pelatihan yang memadai dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan prima secara optimal Kamarudin (2021).

Selain aspek sumber daya manusia, kondisi fasilitas fisik dan sistem pelayanan juga memiliki peran penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Fasilitas yang terjaga kebersihannya, memberikan kenyamanan, serta tertata dengan baik, didukung oleh sistem antrean yang tertib dan terorganisasi, akan meningkatkan rasa nyaman nasabah selama berada di lingkungan bank. Kenyamanan yang dihasilkan dari fasilitas dan sistem tersebut merupakan bagian dari dimensi pelayanan prima bukti fisik (*tangibles*) dalam model SERVQUAL, yang berfungsi membentuk persepsi nasabah terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil pengamatan awal di Bank BTN KCP Ciamis, dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah masih terdapat beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Pada waktu-waktu tertentu terdapat situasi dimana nasabah atau pihak developer telah datang pada awal jam operasional, namun proses pelayanan

pada bagian *Consumer Loan Sales* (CLS) belum dapat dilakukan secara langsung sehingga menimbulkan waktu tunggu. Selain itu, dalam beberapa kondisi pelayanan pada bagian *Teller Service* dan *Customer Service* kepada nasabah tetap dilakukan pada saat jam istirahat pegawai sehingga pegawai seringkali istirahat bukan pada saat waktu yang telah ditentukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek daya tanggap pelayanan masih perlu mendapat perhatian agar pelayanan kepada nasabah dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan faktor yang sangat krusial dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada nasabah di sektor perbankan. Kualitas pelayanan yang diberikan tidak hanya berpengaruh terhadap tingkat pelayanan kepada nasabah dalam jangka pendek, tetapi juga berimplikasi pada terbentuknya loyalitas serta keberlanjutan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Oleh karena itu, pelaksanaan tinjauan terhadap pelayanan prima di Bank BTN KCP Ciamis menjadi hal yang penting untuk dilakukan sebagai langkah evaluasi sekaligus dasar dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima, hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan prima, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pelayanan prima pada Bank BTN KCP Ciamis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima pada Bank BTN KCP Ciamis, mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam penerapan pelayanan prima, serta mengetahui solusi atau upaya yang dapat dilakukan dalam permasalahan tersebut. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan pelayanan prima pada lingkungan kerja perbankan serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank

dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan fokus pada tinjauan pelayanan prima di Bank BTN KCP Ciamis.

Observasi dilakukan selama 5 (lima) bulan, yaitu periode bulan November 2025 - Maret 2026. Metode pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengetahui pelaksanaan pelayanan prima pada Bank BTN KCP Ciamis, mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam penerapan pelayanan prima, serta mengetahui solusi atau upaya yang dapat dilakukan dalam permasalahan tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami pelayanan prima berdasarkan pengalaman, persepsi, dan pandangan pegawai Bank BTN KCP Ciamis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan kepada nasabah di Bank BTN KCP Ciamis. Wawancara dilakukan kepada pihak yang terkait, yaitu kepada pegawai Bank BTN KCP Ciamis diantaranya, 1 orang *Customer Service* dengan Bapak Dodi Ilham Septian, 1 orang *Teller Service* dengan Ibu Astia Dwi Putri, 1 orang *Operations & Services Support System* dengan Bapak Gilang Pratidina, 1 orang *Consumer Loan Sales* dengan Bapak Judiansyah Reski Putra, dan 1 orang *Funding Sales Officer* dengan Ibu Astri Marisminarti. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan gambar setiap aktivitas yang dilakukan sebagai bahan tinjauan guna memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian mengenai Tinjauan pelayanan Prima Pada Bank BTN KCP Ciamis. Pembahasan didasarkan pada hasil

observasi langsung di area pelayanan, wawancara dengan pihak karyawan, serta dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan gambar setiap aktivitas yang dilakukan sebagai bahan tinjauan guna memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Bank BTN KCP Ciamis

Untuk memahami bagaimana pelayanan prima tersebut dilaksanakan dan apa saja hambatan serta solusi yang dilakukan dalam pelaksanaan pelayanan prima tersebut, tinjauan selanjutnya akan dikaji berdasarkan beberapa dimensi pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan pada sektor jasa, khususnya dalam industri perbankan. Dimensi ini berkaitan dengan segala bentuk penampilan fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh nasabah ketika berada di lingkungan bank. Aspek tersebut meliputi kondisi fasilitas pelayanan, kelengkapan sarana pendukung, kebersihan lingkungan, serta penampilan pegawai dalam memberikan layanan kepada nasabah. Keberadaan bukti fisik yang baik dapat memberikan kesan profesional dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga perbankan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Bank BTN KCP Ciamis, kondisi fasilitas pelayanan secara umum menunjukkan keadaan yang baik dan tertata dengan rapi. Ruang pelayanan yang tersedia terlihat bersih, nyaman, dan memiliki tata ruang yang terorganisasi dengan baik sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan. Selain itu, ruang tunggu bagi nasabah dilengkapi dengan kursi yang memadai serta pendingin ruangan (AC) yang memberikan

kenyamanan selama nasabah menunggu giliran pelayanan.

Selain fasilitas ruang pelayanan, keberadaan sistem antrian juga menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan ketertiban dan kenyamanan dalam proses pelayanan. Bank BTN KCP Ciamis telah menyediakan sistem antrian yang membantu mengatur alur pelayanan sehingga nasabah dapat menunggu secara tertib sesuai urutan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa bank berupaya untuk memberikan pengalaman pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien bagi setiap nasabah.

Penampilan pegawai juga menjadi bagian dari dimensi bukti fisik yang turut memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan. Berdasarkan hasil pengamatan, pegawai Bank BTN KCP Ciamis menggunakan seragam kerja yang rapi dan dilengkapi dengan identitas kerja yang jelas. Penampilan yang profesional tersebut memberikan kesan positif kepada nasabah serta mencerminkan citra institusi perbankan yang terpercaya.

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan suatu lembaga jasa dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Dalam konteks pelayanan perbankan, keandalan sangat berkaitan dengan ketepatan proses transaksi, kesesuaian pelayanan dengan prosedur operasional, serta kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya oleh nasabah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama penelitian di Bank BTN KCP Ciamis, pegawai bank secara umum telah melaksanakan pelayanan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Proses transaksi yang dilakukan oleh *teller* maupun *customer service* berjalan secara sistematis dan minim ditemukan kesalahan dalam pelaksanaan transaksi. Ketepatan pelayanan ini menunjukkan bahwa pegawai memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur

kerja serta mampu menjalankan tugasnya secara profesional.

Selain itu, pegawai juga menunjukkan kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada nasabah terkait produk maupun layanan perbankan yang tersedia. Informasi yang disampaikan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sehingga membantu mereka dalam memahami prosedur maupun manfaat dari layanan yang digunakan. Ketepatan informasi yang diberikan ini menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan.

Dengan demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dalam pelayanan di Bank BTN KCP Ciamis telah terlaksana dengan baik. Pegawai mampu memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan bank.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan kemampuan dan kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan secara cepat serta membantu nasabah ketika mereka membutuhkan informasi atau bantuan. Dimensi ini menekankan pada sikap proaktif pegawai dalam merespons kebutuhan nasabah serta kemampuan dalam menangani berbagai pertanyaan maupun keluhan secara efektif.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Bank BTN KCP Ciamis, pada bagian *Customer Service*, *Teller Service*, dan *Consumer Loan Sales*, menunjukkan sikap yang cukup responsif dalam melayani nasabah ketika nasabah datang untuk melakukan transaksi atau mengajukan pertanyaan terkait layanan perbankan, pegawai dengan sigap memberikan bantuan serta mengarahkan nasabah pada bagian pelayanan yang sesuai. Namun, menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Pada waktu-waktu tertentu terdapat situasi dimana nasabah

atau pihak developer telah datang pada awal jam operasional, namun proses pelayanan pada bagian *Consumer Loan Sales (CLS)* belum dapat dilakukan secara langsung sehingga menimbulkan waktu tunggu. Selain itu juga, dalam beberapa kondisi pelayanan kepada nasabah tetap dilakukan pada saat jam istirahat pegawai seringkali istirahat bukan pada saat waktu yang telah ditentukan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek daya tanggap pelayanan masih perlu mendapat perhatian agar pelayanan kepada nasabah dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien.

Meskipun secara umum pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik dan responsif, pada waktu-waktu tertentu seperti saat jumlah nasabah atau developer yang datang bersamaan, proses pelayanan dapat memerlukan waktu tunggu yang sedikit lebih lama. Kondisi tersebut biasanya terjadi pada jam-jam operasional yang cukup padat. Namun demikian, pegawai Bank BTN KCP Ciamis tetap berupaya memberikan pelayanan secara maksimal agar proses pelayanan tetap berjalan dengan baik dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam pelayanan di Bank BTN KCP Ciamis telah berjalan dengan cukup baik. Pegawai mampu menunjukkan kesiapan dalam membantu nasabah serta memberikan pelayanan secara tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah namun dalam beberapa aktivitas hal tersebut tidak dilakukan secara konsisten atau optimal.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan dimensi pelayanan yang berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta keyakinan kepada nasabah. Aspek ini mencakup kompetensi pegawai, sikap profesional, kesopanan dalam berinteraksi, serta kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas dan dapat dipercaya kepada nasabah.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama penelitian, pegawai Bank BTN KCP Ciamis menunjukkan sikap yang profesional dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pegawai melayani nasabah dengan sikap yang sopan, ramah, serta penuh perhatian. Selain itu, pegawai juga mampu menjelaskan berbagai informasi terkait produk dan layanan perbankan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.

Kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan yang jelas menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan rasa percaya bagi nasabah. Nasabah yang memperoleh informasi yang lengkap dan mudah dipahami akan merasa lebih yakin dalam menggunakan layanan perbankan yang ditawarkan. Hal ini juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) dalam pelayanan di Bank BTN KCP Ciamis menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah melalui sikap profesional, kemampuan komunikasi yang baik, serta penguasaan informasi terkait produk dan layanan perbankan.

Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) merupakan dimensi pelayanan yang berkaitan dengan perhatian serta kepedulian yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah secara individu. Dimensi ini menekankan pada kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan, harapan, serta permasalahan yang dihadapi oleh nasabah sehingga pelayanan yang diberikan dapat lebih personal dan sesuai dengan kondisi nasabah.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi empati (*empathy*) dalam pelayanan di Bank BTN KCP Ciamis sudah dilakukan dalam setiap aktivitas pelayanan namun masih terdapat beberapa hambatan yang dihadapi dalam proses pelayanan kepada nasabah.

Salah satu hambatan yang muncul dalam proses pelayanan adalah meningkatnya jumlah nasabah pada waktu-waktu tertentu, khususnya pada jam operasional yang cenderung ramai. Pada kondisi tersebut, permintaan layanan dari nasabah menjadi lebih tinggi sehingga petugas harus menangani beberapa kebutuhan pelayanan dalam waktu yang bersamaan. Situasi ini menyebabkan proses pelayanan kepada nasabah terkadang memerlukan waktu tunggu yang lebih lama, terutama ketika nasabah maupun pihak developer datang secara bersamaan untuk melakukan transaksi atau mengajukan layanan perbankan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan pelayanan yang baik agar proses pelayanan tetap berjalan secara efektif dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dengan optimal. Selain itu, keterbatasan jumlah pegawai pada saat tertentu juga dapat mempengaruhi kecepatan pelayanan, sehingga pegawai harus bekerja lebih optimal agar pelayanan kepada nasabah tetap berjalan dengan baik. Pegawai menunjukkan sikap yang ramah dan sopan ketika berinteraksi dengan nasabah. Pegawai menyapa nasabah dengan baik serta berusaha menciptakan suasana komunikasi yang nyaman selama proses pelayanan berlangsung. Sikap tersebut menunjukkan adanya perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kenyamanan nasabah. Selain itu, pegawai juga terlihat bersedia mendengarkan kebutuhan maupun keluhan yang disampaikan oleh nasabah sebelum memberikan pelayanan.

Hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Bank BTN KCP Ciamis

Dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah, terdapat beberapa hambatan yang dapat mempengaruhi kelancaran proses pelayanan. Salah satu hambatan yang cukup sering terjadi adalah gangguan jaringan, baik pada jaringan sistem operasional yang digunakan oleh pihak bank maupun pada jaringan perangkat milik nasabah. Gangguan pada sistem operasional dapat menyebabkan

proses transaksi atau pelayanan menjadi terhambat karena sistem tidak dapat diakses secara optimal. Selain itu, kendala jaringan pada telepon seluler nasabah juga sering terjadi pada saat pegawai memberikan edukasi terkait penggunaan layanan digital perbankan, seperti aplikasi Bale by BTN, sehingga proses pendampingan dalam melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut menjadi kurang maksimal. Hambatan lainnya adalah tidak semua klaim atau permasalahan yang disampaikan oleh nasabah dapat langsung diselesaikan pada saat itu juga, karena beberapa permasalahan memerlukan proses penanganan lebih lanjut sesuai dengan prosedur yang berlaku. Selain itu, kurangnya pemahaman nasabah terhadap produk perbankan, khususnya produk kredit, juga dapat menimbulkan kesalahpahaman atau miskomunikasi antara nasabah dengan pegawai bank. Hambatan lain yang juga ditemukan adalah adanya nasabah yang melakukan setoran bukan atas nama pemilik rekening yang bersangkutan sehingga petugas perlu melakukan proses verifikasi tambahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Di samping itu, keterbatasan waktu pelayanan juga menjadi salah satu hambatan, karena pegawai harus memberikan pelayanan kepada banyak nasabah dalam waktu operasional yang telah ditentukan.

Solusi untuk Mengatasi Hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Bank BTN KCP Ciamis

Untuk mengatasi berbagai hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan kepada nasabah, pihak bank melakukan beberapa upaya perbaikan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai kondisi gangguan jaringan yang sedang terjadi serta menyampaikan alternatif solusi, seperti menunggu hingga jaringan kembali normal agar proses transaksi dapat dilakukan dengan lancar. Selain itu, pihak bank juga melakukan upaya

perbaikan dan pengawasan terhadap sistem jaringan operasional agar dapat berfungsi secara lebih optimal dan meminimalkan terjadinya gangguan yang dapat menghambat pelayanan. Dalam mengatasi kesalahpahaman antara nasabah dan pegawai, petugas juga berupaya memberikan penjelasan yang lebih jelas dan terperinci kepada nasabah mengenai produk perbankan yang ditawarkan, baik produk kredit maupun tabungan, sehingga nasabah dapat memahami informasi yang telah disampaikan dan dapat menghindari terjadinya miskomunikasi. Selain itu, bagi nasabah yang belum memiliki rekening atau belum menggunakan layanan digital perbankan, petugas akan mengarahkan nasabah untuk melakukan pembukaan rekening serta mengaktifkan aplikasi Bale by BTN agar transaksi perbankan dapat dilakukan dengan lebih mudah dan praktis. Upaya lainnya yang dilakukan adalah dengan memberikan pelatihan kepada petugas Customer Service agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, khususnya dalam memberikan edukasi terkait layanan perbankan. Petugas juga memberikan informasi kepada nasabah mengenai alternatif penyampaian keluhan atau klaim melalui layanan call center apabila permasalahan terjadi di luar jam operasional atau di luar hari kerja, sehingga nasabah tetap dapat memperoleh bantuan dan informasi yang dibutuhkan.

Penelitian ini menggunakan kerangka model dimensi pelayanan prima yang dikemukakan oleh Tjiptono (2011) dalam Niken Larassati (2022) karena teori tersebut merupakan salah satu konsep yang banyak digunakan dalam penelitian di bidang pelayanan, khususnya dalam sektor perbankan. Model yang dikemukakan oleh Tjiptono (2011) dalam Niken Larassati (2022) mengadaptasi dimensi pelayanan prima dengan model SERVQUAL yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut dinilai mampu

menggambarkan secara komprehensif kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi jasa kepada pelanggan. Oleh karena itu, teori dimensi pelayanan prima dipilih dalam penelitian ini karena dapat digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai sejauh mana penerapan pelayanan prima di Bank BTN KCP Ciamis. Dengan menggunakan model ini, peneliti dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang telah berjalan dengan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.

Adapun Penjelasan Setiap Dimensi pelayanan prima sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibless*)

Pelaksanaan pelayanan prima dari aspek bukti fisik di Bank BTN KCP Ciamis terlihat dari kebersihan ruang pelayanan, kerapian penampilan pegawai, serta fasilitas pendukung seperti ruang tunggu, AC, dan sistem antrean yang tertata. Fasilitas yang nyaman memberikan kesan positif dan meningkatkan kepuasan nasabah selama berada di lingkungan bank.

2. Keandalan (*Realiability*)

Aspek keandalan menunjukkan bahwa pegawai mampu memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai prosedur (SOP). Transaksi dilakukan dengan minim kesalahan dan informasi yang diberikan konsisten. Dengan demikian, dimensi *reliability* dapat tercermin dari pelayanan yang diberikan sehingga nasabah merasa yakin terhadap ketepatan layanan yang diberikan.

3. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Dari segi daya tanggap, pegawai dinilai sigap dalam merespons pertanyaan dan keluhan nasabah. Pelayanan berlangsung cepat terutama pada jam operasional normal, meskipun pada jam sibuk terdapat sedikit peningkatan waktu tunggu. Secara umum dalam implementasi pelayanan prima yang dilakukan di Bank BTN KCP Ciamis menunjukkan bahwa pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan maksimal.

4. Jaminan (*Assurance*)

Dalam aspek jaminan, pegawai menunjukkan sikap profesional, sopan,

serta mampu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami. Hal ini menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan nasabah saat bertransaksi. Oleh karena itu, dimensi *assurance* dapat terlihat dari kemampuan setiap pegawai untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap bank.

5. Empati (*Empathy*)

Pegawai Bank BTN KCP Ciamis menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan nasabah melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kesediaan mendengarkan keluhan. Dengan dilakukannya hal tersebut, nasabah merasa dihargai dan diperhatikan secara personal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tinjauan Pelayanan Prima di Bank BTN KCP Ciamis, dapat disimpulkan bahwa penerapan pelayanan prima di Bank BTN KCP Ciamis secara umum telah berjalan dengan cukup baik karena dimensi pelayanan prima telah dilakukan oleh pegawai Bank BTN KCP Ciamis walaupun dalam hal daya tanggap (*responsiveness*) belum dilakukan secara optimal.

Hal ini tercermin dari sikap pegawai yang ramah, sopan, dan komunikatif dalam melayani nasabah, sehingga mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman serta memberikan kesan positif bagi nasabah selama melakukan transaksi perbankan.

Selain itu berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan prima di Bank BTN KCP Ciamis diantaranya, yaitu, adanya gangguan jaringan operasional, kurangnya pemahaman nasabah terkait produk perbankan khususnya pada produk kredit, nasabah melakukan setoran bukan atas nama pemilik rekening, serta pelayanan bank dibatasi dengan jam operasional kantor.

Adapun solusi untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan prima di Bank BTN KCP Ciamis yaitu, solusi hambatan yang

pertama apabila terjadi gangguan jaringan yang menyebabkan proses pelayanan atau transaksi menjadi terhambat petugas akan memberikan informasi kepada nasabah mengenai kondisi yang sedang terjadi serta menjelaskan penyebab keterlambatan pelayanan selain itu nasabah juga akan diarahkan untuk menunggu sementara waktu hingga jaringan kembali berfungsi secara normal sehingga proses transaksi dapat dilanjutkan dan pelayanan dapat berjalan dengan lebih lancar untuk meminimalkan terjadinya kesalahpahaman antara nasabah dan pegawai, serta untuk solusi hambatan mengenai produk perbankan yang tersedia petugas berupaya memberikan penjelasan secara lebih jelas dan terperinci baik produk kredit maupun tabungan penjelasan tersebut disampaikan dengan bahasa yang mudah dipahami agar nasabah dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik terhadap informasi yang diberikan sehingga potensi terjadinya miskomunikasi antara kedua belah pihak dapat dikurangi, serta solusi untuk hambatan terjadinya nasabah yang melakukan transaksi setoran namun belum memiliki rekening atas nama pribadi petugas akan memberikan arahan kepada nasabah untuk melakukan pembukaan rekening terlebih dahulu selain itu nasabah juga akan dibantu dalam mengaktifkan layanan perbankan digital melalui aplikasi Bale by BTN langkah ini dilakukan agar nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan lebih praktis, aman, serta sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak bank, dan untuk solusi hambatan selanjutnya mengatasi keterbatasan waktu pelayanan, pihak bank berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelatihan kepada petugas *Customer Service* agar mampu memberikan pelayanan secara lebih optimal, efektif, dan efisien kepada nasabah selain itu nasabah juga diberikan informasi mengenai alternatif penyampaian keluhan atau klaim melalui layanan *call center* apabila permasalahan

terjadi di luar jam operasional maupun di luar hari kerja, sehingga nasabah tetap dapat memperoleh bantuan dan informasi yang dibutuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Padang, T. K. C. Penerapan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Menjaga Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero).
- Wulandari, S. T., Lina, H. N., & SIP, M. (2025). PENGARUH PELAYANAN PRIMA OLEH CUSTOMER SERVICE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TRANS ICON MALL SURABAYA. *The Commercium*, 9(2), 36-47.
- Susanti, D., Saputri, M., & Safitri, S. (2023). Pengaruh Pelayanan Prima dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan BTN Prima Pada BANK BTN KCP Ahmad Yani di Pekanbaru. *Jurnal BANSI-Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 3(1), 79-80.
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202-217.
- Nasfi, N., Rahmad, R., & Sabri, S. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah. *Ekonomika Syariah: Journal of Economic Studies*, 4(1), 19-38.
- Kamarudin, O. (2021). Implementasi Service Excellence Oleh Customer Service Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Ambon. *Al-Qashdu: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1(2), 97-108.

