

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH
PADA PT BPR ARTHA BALI JAYA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Sekar Dwina Saraswati
NIM 2115713001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH
PADA PT BPR ARTHA BALI JAYA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Sekar Dwina Saraswati
NIM 2115713001

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sekar Dwina Saraswati
NIM : 2115713001
Prodi/Jurusan : D III Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:
"Implementasi Pelayanan Prima dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada PT BPR Artha Bali Jaya"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 23 Agustus 2024

Yang menyatakan,



Sekar Dwina Saraswati
NIM. 2115713001

Lembar Persetujuan dan Pengesahan



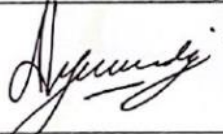
**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH
PADA PT BPR ARTHA BALI JAYA**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(SEKAR DWINA SARASWATI)
NIM 2115713001

Badung, 16 Agustus 2024

Disetujui oleh,

| Nama Dosen Penguji | Tanda Tangan |
|--|---|
| Ketua Dosen Penguji, Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb. NIP. 196204221990032002 |  |
| Dosen Penguji 1, Putu Adriani Prayustika, SE., MM. NIP. 198406082015042002 |  |
| Dosen Penguji 2, Cokorda Gede Putra Yudistira, SE., MM. NIP. 196808271993031002 |  |

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb)
NIP 196204221990032002

Dosen Pembimbing 2 /



(Kadek Eni Marhaeni, SE., MM)
NIP 196203141993032002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.)
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiantera, S.Psi., M.Si)
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada PT. BPR Artha Bali Jaya”.

Adapun tujuan dari penyusunan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Kelancaran proses pembuatan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini agar mampu terselesaikan tepat pada waktunya.

4. Ibu Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir I yang telah meluangkan waktunya dan senantiasa memberikan motivasi, saran, serta masukan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
5. Ibu Kadek Eni Marhaeni, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis sehingga tersusunnya tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Desak Ayu Putu Ngurah Miradewi, S.Pd., selaku Direktur pada PT. BPR Artha Bali Jaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dan memperoleh data-data dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Ni Putu Ayu Metta Setyani, SP., selaku Pembimbing Lapangan dan memberikan arahan dan dukungan serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir. Para senior PT. BPR Artha Bali Jaya

yang telah banyak membantu, menerima, dan ikut serta membimbing penulis dengan sangat baik.

9. Penulis juga tidak lupa menyampaikan terimakasih kepada kedua orang tua dan para sahabat yang telah memberikan dukungan dan nasehatnya.

Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, baik dari dalam maupun luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 17 Juli 2024

Sekar Dwina Saraswati

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PROJEK AKHIR | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN | ii |
| PRAKATA | iii |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| DAFTAR TABEL | vii |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Pokok Masalah..... | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| E. Metode Penelitian | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 14 |
| A. Pelayanan Prima..... | 14 |
| B. Kepuasan Konsumen..... | 25 |
| C. Loyalitas nasabah | 32 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PT. BPR ARTHA BALI JAYA | 42 |
| A. Sejarah Perusahaan | 42 |
| B. Bidang Usaha..... | 46 |
| C. Struktur Organisasi PT BPR Artha Bali Jaya | 52 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 66 |
| A. Kebijakan Perusahaan | 66 |
| B. Analisis dan Interpretasi Data | 69 |
| BAB V PENUTUP..... | 97 |
| A. Simpulan | 97 |
| B. Saran | 99 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 101 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|---|
| Tabel 1.1 Daftar Bank Perekonomian Rakyat di Batubulan | 6 |
|--|---|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 3.1 Logo PT. BPR Artha Bali Jaya | 46 |
| Gambar 3. 2 Peta Lokasi PT. BPR Artha Bali Jaya | 47 |
| Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT BPR Artha Bali Jaya | 52 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Aplikasi pembukaan rekening Tabungan dan
Deposito Nasabah Perorangan dan Badan Usaha

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Lampiran 3 Standar Operasional Penarikan Tabungan

Lampiran 4 Daftar Keluhan nasabah PT. BPR Artha Bali Jaya

Lampiran 5 Formulir Pengajuan Kredit (Aplikasi Kredit)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan bisnis, setiap perusahaan berusaha untuk terus menarik dan menjaga pelanggan agar tetap berhubungan dengan perusahaan. Setiap perusahaan memberikan segala upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan, dengan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan oleh seorang pelayan kepada pelanggan (Suhartono dkk., 2019, hlm. 263). Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik maka perlu adanya upaya terus menerus untuk meningkatkan pelayanan agar dapat mempertahankan kepuasan pelanggan

yang sepadan dengan kualitas pelayanan yang maksimal dan terbaik.

Pelayanan prima (*service excellent*) merupakan suatu bentuk layanan yang mengacu kepada kepedulian yang ditunjukkan oleh suatu lembaga/instansi kepada pelanggannya dengan memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan menciptakan kepuasan (Perwita, dkk, 2020). Pelayanan prima berperan besar sebagai pertimbangan apakah pelanggan akan terus menggunakan produk atau jasa yang terdapat di setiap perusahaan. Adanya gap antara pelayanan dengan keinginan *customer* akan menyebabkan ketidakpuasan, sehingga kita perlu mencari informasi dan pengetahuan tentang permintaan dan persyaratan- persyaratan pelayanan (Nurlia, 2018).

Loyalitas pelanggan juga menjadi faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu perusahaan. Loyalitas diartikan sebagai kesetiaan konsumen terhadap suatu produk ataupun jasa. Pada loyalitas ini juga bisa memberikan kemudahan pada pihak perusahaan dalam menghemat beberapa pengeluaran yang ada, dalam hal ini merupakan kegiatan secara berulang yang dilakukan pada pihak konsumen yang ada seperti dalam penggunaan jasa dan pembelian produk yang terdapat pada perusahaan tersebut (Aleron, 2022).

Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai keadaan ketika pelanggan membuat pilihan yang baik tentang suatu produk atau jasa, berkomitmen pada produk atau jasa tersebut, dan berniat untuk menggunakannya lagi di masa mendatang (Kusniati dan Saputra, 2020). Loyalitas pelanggan dapat menunjukkan seberapa besar konsumen mendukung barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dengan demikian, mempertahankan loyalitas pelanggan lebih penting daripada membuat strategi baru yang lebih agresif hanya untuk mendapatkan pelanggan baru (Sari dkk, dalam Kusniati dan Saputra, 2020).

Menurut (Tawas, 2018) penting untuk menerapkan pelayanan prima di perusahaan, bagi pelaku bisnis pelayanan prima mencerminkan citra yang baik terhadap perusahaan tersebut sehingga pelayanan prima menjadi strategi untuk menghadapi persaingan bisnis serta memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pelanggan, sedangkan untuk karyawan hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan di sebuah perusahaan. Menurut (Tambunan, dkk, 2020) pentingnya pelayanan prima tidak hanya terletak pada kepuasan pelanggan, namun juga pada kemajuan sebuah bisnis di perusahaan.

Silvia (2018) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya pelayanan yang baik ialah agar terwujud pelayanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat. Menurut (Silvia, 2018) keterampilan yang baik dan kualitas kerja memang sangat diperlukan, namun kesan yang buruk dapat menutupi keterampilan yang paling sempurna sekalipun.

Pelayanan prima menciptakan pengalaman dan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas. Pelanggan akan loyal pada suatu produk/jasa apabila mereka merasa sangat puas, pelanggan akan sangat puas jika layanan yang diterima lebih dari layanan yang diharapkan (Satlita, dalam Rusdiyanto & Suranti, 2021). Ketika perusahaan menunjukkan kepedulian dan berusaha memenuhi kebutuhannya maka nasabah merasa diperlakukan dengan baik dan cenderung untuk tetap setia menggunakan produk atau jasa yang ada di perusahaan sehingga akan memperpanjang hubungan dengan lembaga. Loyalitas nasabah timbul dari rasa puas terhadap produk atau layanan yang terdapat pada perusahaan. Faktor kualitas pelayanan yang baik

akan membuat konsumen merasa puas karena sesuai dengan pelayanan yang diharapkan sehingga nasabah tetap setia memakai jasa maupun fasilitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta tetap menjadi pelanggan dari perusahaan tersebut.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri perbankan, khususnya di wilayah Gianyar Batubulan, setiap Bank Perekonomian Rakyat (BPR) berusaha untuk menerapkan pelayanan prima sebagai strategi utama dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Berikut ini adalah daftar nama BPR yang tersebar di Batubulan, Sukawati, Gianyar.

Tabel 1.1

Daftar Bank Perekonomian Rakyat di Batubulan, Sukawati, Gianyar

| No. | Nama Bank | Alamat |
|-----|-----------------------------------|--|
| 1 | PT. BPR Krisna Yuna Dana | Jl. Raya Batubulan No.10 A Sukawati Gianyar |
| 2 | PT. BPR Sukawati Pancakanti | Jl. Batuyang No.67b Batubulan-Gianyar |
| 3 | PT. BPR Artha Bali Jaya | Jl. Puduk No. 100 A Batubulan, Sukawati, Gianyar |
| 4 | PT. BPR Tish | Jl. Raya Batubulan No.27 X Sukawati Gianyar |
| 5 | PT. BPR Bali Dewata | Jl. Raya Batubulan No.11 X Sukawati, Gianyar |
| 6 | PT. BPR Angsa Sedanayoga | Jl. Raya Batubulan No 168 Sukawati Gianyar |
| 7 | PT. BPR Raga Jayatama | Br. Tegaltamu, Batubulan |
| 8 | PT. BPR Kanti | Jl. Batuyang No.67, Batubulan, Sukawati |
| 9 | PT. BPR Hari Depan Cabang Gianyar | Jl. Raya Batubulan No.63A, Batubulan, Sukawati |
| 10 | PT. BPR Naga | Jl. Raya Batubulan No.36N, Batubulan, Sukawati |
| 11 | PT. BPR Dewata Candradana | Jl. Puduk, Batubulan, Kec. Sukawati |

Sumber: Data OJK (2024)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa jumlah BPR yang terdapat di Batubulan, Sukawati cukup banyak dan lokasinya relatif berdekatan. Dengan banyaknya Bank Perekonomian Rakyat yang didirikan di Gianyar khususnya daerah Batubulan, Sukawati. Berbagai upaya dilakukan PT. BPR Artha Bali Jaya untuk berkomitmen dalam memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik dan tetap mempertahankan loyalitas para nasabahnya.

PT. BPR Artha Bali Jaya sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya, sesuai dengan

motto perusahaan yaitu “Terdepan Dengan Pelayanan Prima”, PT. BPR Artha Bali Jaya senantiasa memberikan pelayan yang terdepan, cepat dan sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya untuk tidak berpindah hati dan tetap menggunakan jasa dan produk yang disediakan. Dengan demikian, untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, PT. BPR Artha Bali Jaya harus memperhatikan enam (6) konsep pelayanan prima yang dimana menjadi tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *Service Excellent* agar bisa tercapai yaitu, sikap (*attitude*), kemampuan (*ability*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*Accountability*), penampilan (*Appearance*).

Namun selama penulis melakukan Magang Kerja di PT. BPR Artha Bali Jaya, ada beberapa permasalahan dengan penerapan konsep pelayanan prima seperti nasabah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan keramahan saat ingin melakukan transaksi di PT. BPR Artha Bali Jaya yang dimana pada saat nasabah datang untuk melakukan transaksi teller tidak menyapa nasabah dengan mengucapkan salam kepada nasabah saat datang langsung dan ingin melakukan transaksi di Teller, terdapat nasabah yang menunggu agak lama meskipun tidak adanya antrian yang terlalu pada saat tersebut karena kurangnya koordinasi dan komunikasi antara *security* dan teller sehingga teller tidak mengetahui ada nasabah yang ingin melakukan transaksi sehingga

tidak terciptanya pelayanan yang cepat. Selain itu masih terdapat nasabah yang kurang mengerti terkait sistem bertransaksi, kejadian seperti dimana pada saat pembayaran angsuran kredit nama yang terdapat di kartu angsuran harus disebutkan namun nasabah malah menyebutkan namanya sendiri yang padahal niat awalnya ingin membayarkan saudaranya sesuai nama di kartu angsuran sehingga menimbulkan kebingungan antara pihak bank dan nasabah.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut, sehingga Tugas Akhir ini berjudul **“Implementasi Pelayanan Prima dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada PT. BPR Artha Bali Jaya”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka diperoleh pokok masalah yaitu Bagaimana Implementasi Pelayanan Prima di PT. BPR Artha Bali Jaya dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabahnya?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu, untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Prima di PT. BPR Artha Bali Jaya dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabahnya.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan serta pengetahuan yang berhubungan dengan pelayanan prima dan loyalitas nasabah. Selain itu, penulis bisa mengimplementasikan pengetahuan yang selama ini telah di dapat selama kuliah mengenai ilmu administrasi bisnis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi tambahan mengenai pelayanan prima dan loyalitas nasabah serta sumbangan pikiran dalam melakukan penelitian lanjutan.

3. Bagi PT. BPR Artha Bali Jaya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan gagasan, pemikiran maupun saran kepada pengelola perusahaan mengenai pelayanan prima dalam mempertahankan loyalitas nasabah di PT. BPR Artha Bali Jaya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. BPR Artha Bali Jaya, yang beralamat di Jl. Pudak No. 101, Batubulan, Sukawati, Gianyar.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Implementasi Pelayanan Prima dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPR Artha Bali Jaya.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar (Sugiyono, 2017). Data kualitatif dalam penelitian berupa informasi yang berkaitan dengan Penelitian di PT. BPR Artha Bali Jaya

b. Sumber Data

1) Data primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari PT. BPR Artha Bali Jaya melalui

wawancara dengan narasumber yang terdiri dari pimpinan yang mengkoordinasikan pelayanan serta staf yang memberikan pelayanan langsung ke nasabah, serta narasumber yang sudah menjadi nasabah lebih dari 2 (dua) tahun dan menggunakan lebih dari satu jenis produk PT. BPR Artha Bali Jaya.

2) Data sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017). Pengumpulan data sekunder didapat melalui buku, hasil penelitian, website, artikel majalah yang berhubungan dengan pelayanan prima dan loyalitas nasabah.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Satori dan Komariah (2014:105) observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian dan mencatat data yang diperlukan sesuai dengan pembahasan.

2) Wawancara

Menurut Satori dan Komariah (2014:130) wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui percakapan atau tanya jawab. Wawancara dilakukan dengan 8 (delapan) narasumber, tiga narasumber merupakan informan dari perusahaan yaitu Direktur, teller, Customer Service PT. BPR Artha Bali Jaya. Lima narasumber merupakan nasabah PT. BPR Artha Bali Jaya.

3) Dokumentasi

Menurut (Satori & Komariah, 2014) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Satori dan Komariah (2014) juga mengungkapkan studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian, lalu ditelaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini merupakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut (Ulfah dkk., 2022) teknik analisis data kualitatif, merupakan teknik pengolahan data dimana datanya berbentuk non numerik serta terfokus pada kualitasnya. Semakin lengkap penjelasan yang ada di data tersebut, maka akan semakin bagus datanya.

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2020:7) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran dan menjabarkan situasi yang ada terkait Implementasi Pelayanan Prima dalam mempertahankan loyalitas nasabah di PT. BPR Artha Bali Jaya.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai implementasi pelayanan prima dalam mempertahankan loyalitas nasabah di PT. BPR Artha Bali Jaya, maka peneliti mengambil simpulan dalam mengimplementasikan pelayanan prima pada PT. BPR Artha Bali Jaya telah berjalan dengan baik. Implementasi pelayanan prima dalam mempertahankan loyalitas nasabah digunakan PT. BPR Artha Bali Jaya dengan cara melayani nasabah yang ingin melakukan kredit secara cepat dan tepat, melayani pembukaan rekening tabungan dengan mudah, nasabah yang bisa dilayani ke rumah, dan memberikan hadiah kepada nasabah agar merasa puas serta semakin loyal kepada perusahaan. Hal tersebut juga dapat dilihat dari aspek-aspek yang mencerminkan cara para karyawan PT. BPR Artha Bali Jaya dengan memberikan 3s (salam, senyum, sapa) sebagai pemberian sikap terbaik

(*Attitude*), kemampuan (*ability*) yang memberikan informasi kepada nasabah, memberikan segenap perhatian (*Attention*), mewujudkan kebutuhan dan keinginan dengan tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*) terhadap kerahasiaan data nasabah dengan memastikan keamanan informasi pribadi mereka dan penampilan (*Appearance*) yang tidak berlebihan. Namun berdasarkan wawancara dengan nasabah perlunya PT. Artha Bali Jaya dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah yaitu dari aspek kemampuan (*ability*) dalam menjelaskan informasi produk secara menyeluruh dan pemberian informasi perubahan suku bunga dengan tepat waktu.

Loyalitas kepada PT. BPR Artha Bali Jaya yang ditunjukkan oleh nasabah yaitu, menggunakan produk PT. BPR Artha Bali Jaya dengan jangka waktu yang lama, tidak ada rasa keinginan untuk pindah ke bank perekonomian yang lain, merekomendasikan produk PT. BPR Artha Bali Jaya ke saudara keluarga, dan kolega.

Adapun beberapa kendala yang terjadi dalam mengimplementasikan pelayanan prima di PT. BPR Artha Bali Jaya yaitu seperti, persaingan dalam pemberian pelayanan Bank, nasabah yang menginginkan biaya kredit yang murah, nasabah yang ingin cepat untuk dilayani tetapi adanya

permasalahan yang dihadapi oleh petugas pada saat ingin mengantarkan tabungan yang dicairkan atau ditarik oleh nasabah.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka dapat diusulkan saran yang dapat diambil manfaatnya oleh pihak PT.BPR Artha Bali Jaya, yaitu:

1. Dalam memaksimalkan implementasi pelayanan prima yang ada di PT. BPR Artha Bali Jaya perlu dilakukannya pengukuran atau mengelola kepuasan nasabah dengan melakukan *survey* terhadap kepuasan atau ketidakpuasan nasabah yang berguna dalam memahami bagaimana pelanggan merasakan dan juga berguna dalam menyesuaikan berbagai produk atau jasa. Survei yang bisa digunakan yaitu Tab yang berisi kepuasan pelayanan yang diletakan di masing-masing meja tempat petugas pelayanan ataupun formulir survei kepuasan nasabah yang dapat diakses online maupun offline.
2. Dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mengenai pemberian pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Sebaiknya PT. BPR Artha Bali Jaya secara berkala mengadakan pelatihan dan pemberdayaan

kepada karyawan yang terlibat langsung dalam hal pelayanan kepada nasabah.

3. Untuk meningkatkan kualitas layanan, PT. BPR Artha Bali Jaya mempertimbangkan dalam menyediakan ekstra layanan dengan membuat program keluhan dan saran sehingga dapat membangun sistem umpan balik yang efektif untuk mengumpulkan dan menganalisis masukan dari nasabah secara teratur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aleron, B. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Yang Di moderasi oleh Garansi (Studi Kasus Pada Pengguna Jasa Ekspedisi J&T Express Kota Surabaya)*.
<http://repository.upnjatim.ac.id/id/eprint/5650>
- Fakultas Psikologi Universitas Indonesia. (2018). *Pentingnya Pelayanan Prima Bagi Perusahaan*.
<https://psikologi.ui.ac.id/2018/08/24/pentingnya-pelayanan-prima-bagi-perusahaan/> (Diakses 18 Maret 2024)
- Hermanto. (2019). *Faktor Pelayanan, Kepuasan, & Loyalitas Pelanggan*. Surabaya: CV. Jakad.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: UNITOMO PRESS.
- Kadari, D. (2016). *Pelayanan Prima (Service Excellence) pada Pelanggan*.
- Kusniati, & Saputra, A. (2020). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa Di Kota Batam*, Vol. 8, pp 93–102.
- Mardatilla, A. (2021). *Strategi Pelayanan Prima Untuk Mempertahankan Pelanggan di PT Astra Internasional Tbk Daihatsu Bekasi*. Universitas Bina Sarana Informatika.
- Nurlia. (2018). *Strategi Pelayanan Dengan Konsep Service Excellent*, Vol.1, No.2
- Permatasari, D. (2022). *Apa itu Pelayanan Prima? Kementerian Keuangan Republik Indonesia*. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/> (Diakses 18 Maret 2024)

Perwita, F., Sandra, C., & Hartanti, R. (2020). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember, Vol. 16, No. 1, pp 27-35.

Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan Konsumen*. Jawa Timur: UIN KHAS Press

Ritonga, W. (2020). *Pelayanan Prima*. Surabaya: PT. Muara Karya.

Rusdiyanto, W., & Suranti, S. (2021). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi*. Jurusan Pendidikan Administrasi FE UNY, Vol. 18 No. 1, 15–28.

Satori, D., & Komariah, A. (2014). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV ALFABETA.

Silvia, F. (2018). *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif (3 ed.)*. Bandung: CV ALFABETA.

Suhartono, Putri, E., Hakim, L., & Hartanti. (2019). Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Pada Stasiun Pasar Senen Jakarta, Vol. 5, pp 263–271.

Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). *Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa di Sempoa SIP TC Paramount Summarecon*. Sekretari, Vol. 4(2), Hal: 25.
<https://doi.org/10.32493/skr.v4i2.822> (Diakses 22 April 2024)

Tambunan, E., Purba, M. L., & Purba, R. R. (2020). *Pelatihan Dasar Pelayanan Prima Bidang Perhotelan Bagi Kalangan Muda Di LKP Mitra Sauri Medan*, Vol. 1.

Tawas, F. (2018). *Pentingnya Pelayanan Prima Pada PT. Wahana Wirawan Manado*. Politeknik Negeri Manado.

Ulfah, A., Razali, R., Rahman, H., & Ghofur, A. (2022). *RAGAM ANALISIS DATA PENELITIAN (Sastra, Riset dan Pengembangan)*. IAIN Madura Press.

Utami, Christina., dkk., (2019). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.