

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Sejarah BTN KC Syariah Palembang

Munculnya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 dikarenakan maraknya bank yang berlandaskan prinsip syariah. Karenanya dikeluarkan PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank, jumlah bank syariah bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Pada tanggal 12 Desember 2013, manajemen PT. Bank Tabungan Negara (Persero) menyusun rencana untuk membuka UUS melalui rapat komite pengaruh tim implementasi restrukturisasi Bank BTN guna dapat ikut serta dalam persaingan di pangsa pasar perbankan syariah.<sup>1</sup>

Pada tahun 2004 di bulan November, dibentuklah struktur organisasi KCS PT. BTN beserta pembahasan mengenai hal-hal terkait dengan prinsip syariah, UUS didampingi oleh DPS sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Divisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah. Setelahnya, pada tanggal 3 Desember 2004, surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukkan DPS diterima oleh Direkur Utama Bank BTN. Pada tanggal 18 Maret 2005, Drs. H.

---

<sup>1</sup> Sejarah Berdirinya Bank BTN Syariah dalam <https://kreasiprimaland.com/2021/05/17/sejarah-berdirinya-bank-btn-syariah/> di akses pada tanggal 19 Desember 2022 pukul 20.35 WIB.

Ahmad Nazri Adlani, Drs. Mohamad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. Hendy M Astiara, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS secara resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi Bank BTN Syariah.

BTN syariah merupakan unit strategi bisnis dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, yang mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005. Kantor cabang Bank BTN syariah pertama terletak di kota Jakarta. Pembukaan unit strategi bisnis ini bukan tanpa alasan, melihat dari tingginya minat masyarakat akan jasa keuangan yang tetap berpegang teguh pada prinsip syariah, maka Bank BTN menyikapi hal ini dengan membuka unit strategi bisnis yang dinamakan dengan Bank BTN Syariah. Bergeraknya jasa keuangan syariah dengan melaksanakan hasil RUPS tahun 2004 Fatwa MUI tentang bunga bank.<sup>2</sup>

Pesatnya perkembangan bisnis perbankan syariah ditandai dengan banyaknya nasabah yang menginginkan transaksi berlandaskan prinsip syariah yang tidak menggunakan sistem bunga, maka dari itu Bank BTN menjadi solusi dengan membuka beberapa unit usaha syariah di Indonesia. Pada tahun 2007, Bank BTN mengoperasikan 12 kantor cabang syariah dan 40 kantor layanan syariah (*office canelling*) pada kantor-kantor cabang. Pada tanggal 14 Januari 2009 Pada tahun 2004 di bulan November, dibentuklah struktur organisasi KCS PT. BTN beserta pembahasan mengenai hal-hal terakit dengan prinsip syariah, UUS dengan didampingi oleh DPS sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran

---

<sup>2</sup> BTN Syariah, “*Sejarah BTN*”, <http://www.btn.co.id/id/syariah/tentang-kami/profilbtn-syariah> (diakses pada 20 Juli 2023)

kepada Direksi, Pimpinan Divisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah.

Bank BTN menerima surat persetujuan dari BI dengan Surat No. 6/1350/DPbs mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN Syariah pada tanggal 15 Desember 2004. Tanggal ini resmi diperingati sebagai hari jadi Bank BTN Syariah. Pada tanggal 14 Februari 2005 dibuka KCS Jakarta atas persetujuan BI dan Direksi PT. BTN. 11 hari kemudian pada tanggal 25 Februari 2005 dibuka KCS Bandung, pada tanggal 17 Maret 2005 Surabaya, tanggal 4 April 2005 KCS Yogyakarta, tanggal 11 April 2005 KCS Makassar. Pada bulan Desember 2005 KCS Malang dan Solo, sedangkan KCS Palembang pada tanggal 14 Januari 2009. BTN KC Syariah Palembang merupakan Kantor Cabang Syariah yang berlokasi di Jl. Kapten A. Rivai No. 221, 26 Ilir D. I, Kec. Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

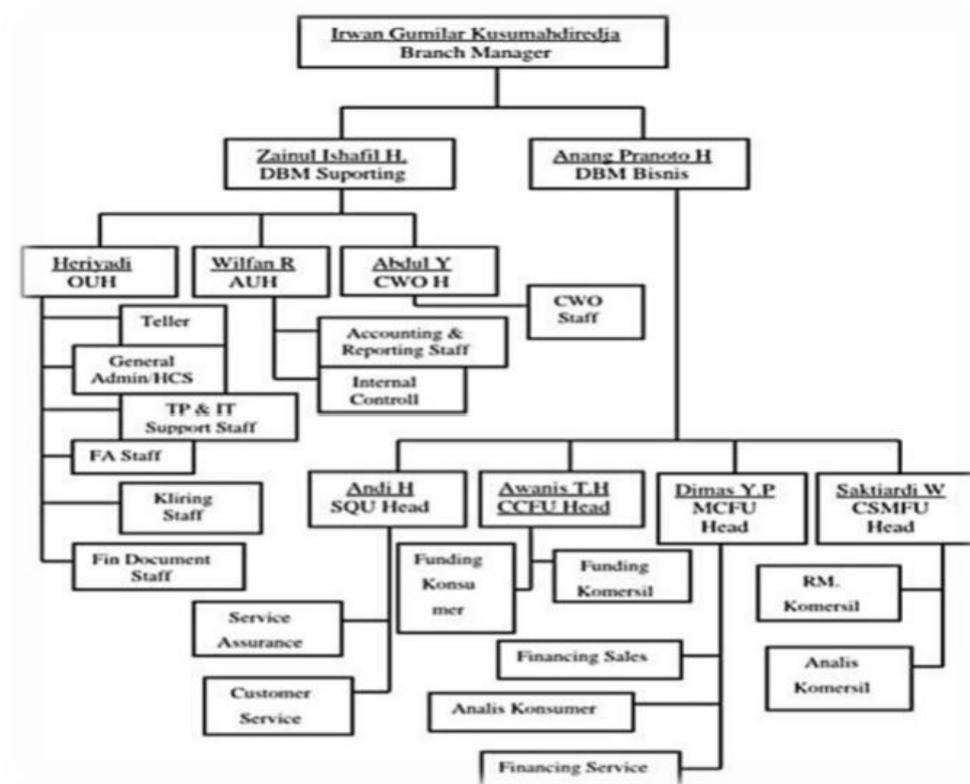
## **2. Visi dan Misi BTN KC Syariah Palembang**

- a. Visi BTN KC Syariah : “Menjadi *Strategic Business Unit* BTN yang sehat dan terkemuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama”
- b. Misi BTN Syariah :
  - 1) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN
  - 2) Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah

terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.

- 3) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.
- 4) Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

### 3. Struktur Organisasi BTN KC Syariah Palembang



#### 4. Produk-produk BTN KC Syariah Palembang

Produk Pendanaan	1. Tabungan BTN Batara iB
	2. Tabungan BTN Prima iB
	3. Tabungan BTN Haji & Umrah iB
	4. Tabungan BTN Qurban iB
	5. Tabungan BTN Simpanan Pelajar iB
	6. Tabungan BTN Emas iB
	7. Deposito BTN iB
	8. Deposito On Call BTN iB
	9. Giro BTN iB
	10. Giro BTN Prima iB
Produk Pembiayaan	1. KPR BTN Sejahtera iB
	2. KPR BTN Platinum iB
	3. KPR BTN Indent iB
	4. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB
	5. Pembiayaan Tunai Emas BTN iB
	6. Pembiayaan Emasku BTN iB
	7. Pembiayaan Multimanfaat BTN iB
	8. Pembiayaan Multijasa BTN iB
	9. Pembiayaan Konstruksi BTN iB
	10. Pembiayaan Investasi BTN iB
	11. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Penelitian ini melakukan wawancara dengan 2 orang karyawan Bank BTN KC Syariah Palembang yaitu Ibu Carisna Aprianti selaku HRD dan Bapak Abdul Yani selaku CWO *Head* di Bank BTN KC Syariah Palembang. Sedangkan wawancara dengan nasabah dilakukan dengan 5 orang, yakni 3 orang nasabah perempuan yaitu Ibu Aprianti, Ibu Sintia, Ibu Salma, dan 2 orang nasabah laki-laki yaitu Bapak Erwin dan Bapak Putra.

## **B. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Implementasi Strategi *Customer Relationship Management* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank BTN KC Syariah Palembang**

Menurut Glucek & Jauch, strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategi perusahaan dengan tantangan lingkungan guna memastikan tujuan utama perusahaan dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh suatu perusahaan. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi merupakan suatu alat dan pedoman yang menentukan kerangka kerja dari aktivitas perusahaan. Strategi yang digunakan oleh perusahaan yang telah disusun dengan baik dan matang dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan, yang artinya, strategi memiliki andil yang sangat besar pada perusahaan. Disamping indikator-indikator lainnya, sukses tidaknya suatu perusahaan juga bergantung pada strategi dan implementasinya.

Implementasi strategi merupakan tahapan yang sangat penting bagi suatu perusahaan atau organisasi guna menentukan keberhasilan dan mencapai tujuan, karena implementasi strategi merupakan proses bagaimana perusahaan tersebut melakukan strategi yang telah diformulasikan dengan tindakan yang nyata.

Upaya untuk dapat mempertahankan serta meningkatkan loyalitas nasabah diperlukan sebuah pendekatan dalam mengelola hubungan dengan nasabah guna memaksimalkan komunikasi yang secara tidak langsung

hal tersebut dapat berefek pada pemenuhan keinginan nasabah. *Customer Relationship Management* hadir sebagai pendekatan manajemen yang mengedepankan dan mengutamakan nasabah dalam proses pelaksanaan yang pada penerapannya dapat diindikasikan dengan identifikasi, differensiasi, interaksi dan kustomisasi oleh Bank kepada nasabahnya dalam penerapan CRM yang fokus utamanya adalah memprioritaskan nasabah demi terciptanya loyalitas.

Setiap perusahaan harus menjalin hubungan yang baik dengan *customernya*, tak terkecuali di bidang perbankan. CRM menjadi solusi untuk mengelola hubungan baik dengan nasabah dalam jangka waktu yang panjang.

### **1) Latar Belakang Bank BTN KC Syariah Palembang Menggunakan Strategi CRM**

“Dengan tetap menjalin hubungan yang baik dengan nasabah melalui CRM, kami dapat mengenal nasabah dengan lebih mendalam. Karena hal tersebut, kami dapat meningkatkan kualitas dari produk atau jasa yang kami sediakan dengan mempertimbangkan kritik dan saran dari sisi nasabah. Dengan demikian kami dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga dapat membuat nasabah merasa nyaman karena telah menjadi bagian dari kami. Hal tersebut secara tidak langsung membuat nasabah menjadi loyal dan berujung pada meningkatnya pertumbuhan profitabilitas bagi Bank BTN. Jadi, dengan menerapkan strategi CRM, dapat dikatakan saling menguntungkan kedua belah pihak, baik pihak kami Bank BTN, maupun nasabah itu sendiri.”

### **2) Target Program Strategi *Customer Relationship Management***

Apabila melakukan strategi pada perusahaan, maka harus ditentukan dulu pada siapa strategi itu diterapkan. Berikut penjelasan dari Ibu Carisna Aprianti bahwasanya:

“Dalam penerapan strategi bisnis CRM, Program CRM di Bank BTN bertujuan untuk meningkatkan kualitas hubungan dengan berbagai segmen nasabah. Untuk target tentunya menunjukan kepada semua yang telah menjadi bagian dari Bank BTN. Kami memahami bahwa setiap nasabah memiliki kebutuhan dan preferensi yang berbeda. Oleh karena itu, kami memiliki beberapa target dalam program CRM kami.”<sup>3</sup>

#### 1. Nasabah yang Sudah Ada

“Salah satu fokus utama program CRM kami adalah nasabah yang sudah ada. Kami berusaha untuk mempertahankan hubungan yang kuat dengan nasabah kami yang sudah setia. Dengan mengenal mereka lebih baik melalui data dan analisis, kami berusaha untuk memberikan layanan yang lebih personal dan relevan. Kami menyediakan program loyalitas dan insentif yang dirancang khusus untuk mereka, termasuk penawaran produk dan layanan khusus serta penghargaan bagi nasabah yang aktif menggunakan layanan kami.”

#### 2. Calon Nasabah

“Kami juga menyasar calon nasabah yang berpotensi untuk menjadi nasabah kami. Melalui kampanye promosi yang disesuaikan dan komunikasi yang tepat, kami berusaha untuk menarik minat calon nasabah untuk bergabung dengan Bank BTN sebagai mitra keuangan mereka. Kami memastikan bahwa informasi tentang produk dan layanan kami mudah diakses, dan kami berupaya memberikan pengalaman yang baik bagi calon nasabah sejak awal.”

#### 3. Nasabah dengan Potensi Pertumbuhan

“Kami mengidentifikasi nasabah yang memiliki potensi pertumbuhan dalam hubungan jangka panjang. Misalnya, nasabah yang baru saja bergabung dengan bank kami dan menunjukkan tingkat aktivitas yang tinggi atau nasabah yang telah menggunakan beberapa produk kami dan dapat memperluas kerjasama dengan bank BTN. Kami memberikan perhatian khusus pada nasabah ini untuk memastikan mereka mendapatkan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka dan memberikan pelayanan yang lebih personal.”

#### 4. Nasabah dengan Masalah atau Keluhan

“Program CRM kami juga berfokus pada nasabah yang mungkin mengalami masalah atau keluhan. Kami memiliki *customer service* yang siap membantu menyelesaikan masalah dengan cepat

---

<sup>3</sup> Ibu Carisna Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

dan efisien. Mengatasi masalah nasabah dengan baik adalah prioritas utama kami, karena kami percaya bahwa penanganan masalah dengan baik dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.”

### 3) **Gambaran *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bank Tabungan Negara KC Syariah Palembang**

Bank BTN melakukan strategi CRM yang merupakan strategi dengan menggunakan metode pendekatan personal kepada nasabah secara berkelanjutan, yang dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :<sup>4</sup>

1. Mengetahui pentingnya hubungan yang kuat antara nasabah dan bank serta mengimplementasikan strategi CRM yang komprehensif di bank BTN KC Syariah Palembang.
2. Mengumpulkan dan mengintegrasikan data nasabah dari berbagai sumber, termasuk riwayat transaksi, preferensi, dan interaksi nasabah dengan bank.
3. Menyusun kampanye pemasaran yang disesuaikan, menawarkan produk atau layanan yang relevan, serta menyediakan solusi keuangan yang tepat.
4. Mengintegrasikan saluran komunikasi yang berbeda, seperti telepon, email, media sosial, dan aplikasi perbankan mobile.
5. Menyediakan fitur *self-service* melalui aplikasi mobile, yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi akun

---

<sup>4</sup> Ibu Carisna Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

mereka, mengelola transaksi, atau bahkan mengajukan pinjaman dengan mudah.

6. Memiliki *customer service* untuk memberikan layanan yang unggul kepada nasabah. CS dilengkapi dengan pengetahuan yang mendalam mengenai produk dan layanan kami, sehingga mereka dapat memberikan saran yang tepat dan membantu nasabah dalam mengatasi masalah atau kebutuhan mereka.
7. Memberikan pelatihan berkelanjutan untuk memastikan bahwa mereka selalu siap dalam memberikan pengalaman yang optimal kepada nasabah.

Penjelasan diatas sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Ibu Carisna Aprianti selaku HRD di Bank BTN KC Syariah Palembang yaitu:

“Pertama-tama, kami mengakui pentingnya hubungan yang kuat dengan nasabah kami. Untuk itu kami telah mengimplementasikan strategi CRM yang komprehensif di bank kami. Salah satu langkah pertama yang kami ambil adalah mengumpulkan dan mengintegrasikan data nasabah dari berbagai sumber, termasuk riwayat transaksi, preferensi, dan interaksi nasabah dengan bank. Hal ini memungkinkan kami untuk memahami nasabah dengan lebih baik dan memberikan pengalaman yang lebih personal. Kami juga menggunakan sistem CRM yang canggih untuk menganalisis data nasabah kami. Dengan memanfaatkan kecerdasan buatan dan teknologi analitik, kami dapat mengidentifikasi pola perilaku nasabah, kebutuhan, dan preferensi mereka. Informasi ini sangat berharga dalam menyusun kampanye pemasaran yang disesuaikan, menawarkan produk atau layanan yang relevan, serta menyediakan solusi keuangan yang tepat. Selain itu, kami telah mengintegrasikan saluran komunikasi yang berbeda, seperti telepon, email, media sosial, dan aplikasi perbankan mobile. Nasabah kami dapat dengan mudah menghubungi kami melalui saluran atau media manapun yang mereka pilih, dan kami berupaya memberikan respon yang cepat

dan efektif untuk pertanyaan, masalah, atau permintaan mereka. Kami juga menyediakan fitur *self-service* melalui aplikasi mobile kami, yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi akun mereka, mengelola transaksi, atau bahkan mengajukan pinjaman dengan mudah. Disamping itu, kami memiliki *customer service* untuk memberikan layanan yang unggul kepada nasabah kami. CS kami dilengkapi dengan pengetahuan yang mendalam mengenai produk dan layanan kami, sehingga mereka dapat memberikan saran yang tepat dan membantu nasabah dalam mengatasi masalah atau kebutuhan mereka. Bank BTN juga memberikan pelatihan berkelanjutan untuk memastikan bahwa mereka selalu siap dalam memberikan pengalaman yang optimal kepada nasabah.”<sup>5</sup>

#### **4) Tujuan dan Harapan Penerapan CRM di Bank BTN KC Syariah Palembang**

Terdapat empat tujuan dari CRM yang perlu diketahui diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan : CRM membantu meningkatkan kepuasan nasabah agar nasabah yang puas akan tetap setia pada perusahaan dan menyebarkan informasi produk dari mulut ke mulut
2. Memperluas basis nasabah : CRM tidak hanya mengelola nasabah yang sudah ada tetapi menciptakan pengetahuan untuk calon nasabah yang belum terkonversi menjadi nasabah. Hal ini membantu menciptakan dan mengelola basis nasabah yang besar untuk menumbuhkan keuntungan.
3. Meningkatkan penjualan perusahaan : metode CRM dapat digunakan untuk menambah lebih banyak kesepakatan penjualan, meningkatkan penjualan, dan saran penjualan. CRM

---

<sup>5</sup> Ibu Carisna Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

membantu menciptakan kesempatan penjualan yang baru, kemudian membantu meningkatkan hasil penjualan perusahaan.

4. Meningkatkan produktivitas tenaga kerja : CRM dapat membuat tenaga kerja penjualan dan staf manajemen penjualan perusahaan terorganisasi dengan baik. Staf penjualan dapat melihat informasi kontak pelanggan, menindaklanjuti lewat email atau sosial media, dan mengelola tugas, juga bisa menjawab pertanyaan dari pelanggan dengan cepat dan menyelesaikan masalah dengan cepat.

Penjelasan dari Ibu Carisna Aprianti yang didapatkan dari wawancara tentang tujuan dari CRM adalah:<sup>6</sup>

“Secara keseluruhan, implementasi strategi CRM bertujuan untuk memperkuat hubungan dengan nasabah dengan mengenal nasabah lebih dalam, meningkatkan kepuasan nasabah, dan memastikan nasabah merasa bahwa mereka diutamakan dan diakui dalam setiap transaksi dengan Bank BTN. Bank BTN hadir untuk kebersamaan nasabah dalam kegiatan perbankan. Setiap instansi memiliki visi dan misi. Untuk mencapai visi misi tersebut maka diperlukan strategi. Salah satu strategi yang digunakan adalah strategi CRM yang juga berperan dalam mewujudkan visi dan misi Bank BTN. Dengan lebih dekat dengan nasabah, kami yakin nasabah akan loyal dengan sendirinya karena Bank BTN mengembangkan potensi kualitas dari produk atau layanan yang belum terbuka yang ditawarkan dapat memenuhi *standard* kepuasan nasabah. Walaupun masih kurang, kami dengan sigap membenahi kekurangan tersebut tanpa henti. Kami berkomitmen untuk terus mengembangkan dan meningkatkan strategi CRM kami untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan mempertahankan posisi kami sebagai bank yang dapat dipercaya oleh nasabah kami.”

Ibu Carisna Aprianti juga menambahkan harapan dari diterapkannya strategi CRM di Bank BTN Syariah. Berikut

---

<sup>6</sup> Ibu Carisna Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

pemaparannya:

“Harapannya untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Apabila nasabah puas dengan apa yang kita berikan, maka otomatis nasabah akan loyal dan tidak berminat berpindah ke Bank lain, atau menjadikan Bank BTN sebagai bank prioritas, dengan kata lain berarti menjaga nasabah dari kompetitor. Diharapkan dengan adanya CRM dapat mempertahankan nasabah lama dan mendapatkan nasabah baru. Karena apabila nasabah mendapatkan kepuasan pada Bank BTN, pastinya akan menceritakan pengalamannya dengan teman atau kerabatnya, sehingga memungkinkan Bank BTN KC Syariah Palembang mengalami penambahan profitabilitas dengan dana dari nasabah. Jadi pada kesimpulannya adalah agar nasabah menjadi loyal.”

##### 5) Kelebihan dan Kekurangan Strategi CRM

Terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan dari strategi CRM, yang dijelaskan oleh Ibu Carisna Aprianti selaku HRD di Bank BTN Kantor Cabang Syariah Palembang

“Untuk kelebihan tentu saja karena melibatkan teknologi di dalamnya secara otomatis menjadikan aktivitas bisnis dikelola dengan baik. Semua data nasabah dikumpulkan dalam satu database dan memungkinkan karyawan lain memiliki akses terhadap informasi yang sama, sehingga setiap karyawan dapat bekerja dengan lebih produktif dengan berfokus pada kepuasan nasabah. Selanjutnya dengan adanya CRM mempermudah transaksi sehingga karyawan juga dapat memproses lebih cepat, hal tersebut sama-sama saling menguntungkan baik untuk nasabah maupun bank, sehingga dapat meningkatkan penjualan dan meningkatkan pertumbuhan perusahaan yang membuat profitabilitas perusahaan meningkat. Dengan adanya strategi ini, laporan bisnis dapat dibuat secara otomatis dan lebih akurat, karena data yang terkumpul dari aplikasi CRM sangat update atau *real time*. Lalu dengan adanya CRM, membantu Bank BTN untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada. Untuk mempertahankan nasabah relatif lebih terjangkau daripada mendapatkan nasabah baru. Karenanya Bank BTN dapat menjaga hubungan dengan nasabah dan mempertahankan nasabah agar tetap setia pada Bank BTN. Untuk kekurangan CRM terletak pada teknologi yang terlalu mendominasi. Contohnya pada saat nasabah mengalami kendala, maka yang menanggapi keluhannya adalah bot atau sistem secara otomatis. Disamping itu, diperlukannya pelatihan secara berkala bagi karyawan. Nah, untuk pelatihan ini sendiri memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit. Selebihnya CRM sangat membantu.”

Peneliti juga melakukan wawancara seputar layanan m-banking (*mobile banking*) kepada nasabah yang hal tersebut termasuk sistem CRM

“Ya, sebagai nasabah saya merasa terbantu dengan adanya layanan mobile banking dari BTN. Karena sangat memudahkan saya, sebab layanan ini memungkinkan saya untuk mengakses rekening saya kapan saja dan dimana saja menggunakan handphone saya”<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa Ibu Salma merasa terbantu dengan menggunakan layanan m-banking.

“Saya dapat melakukan berbagai transaksi tanpa harus mengunjungi kantor cabang, dan itu sangat menghemat waktu untuk saya yang terkendala mendatangi kantor Bank BTN secara langsung. Dengan menggunakan m-banking juga memberikan saya akses yang lebih mudah untuk menggunakan layanan. Saya dapat melihat informasi yang berguna seperti saldo saat ini, riwayat transaksi dan promo-promo juga muncul di beranda m-banking saya, jadi saya merasa memiliki kendali atas keuangan saya”<sup>8</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Putra, beliau merasa dengan adanya layanan m-banking dapat menghemat waktu dan dapat mengakses keuangannya hanya melalui ponsel dan hal tersebut sangat memudahkannya.

“Saya merasa aman karena m-banking yang disediakan menggunakan autentikasi kode OTP dan sidik jari Saya bisa melakukan transfer dana tanpa harus mencari mesin ATM, dan saya bisa melakukan pembayaran tagihan, hal ini sangat berguna sekali apabila dalam keadaan mendesak.”<sup>9</sup>

Menurut pendapat Ibu Sintia, beliau merasa aman saat menggunakan m-banking BTN, karena menggunakan kode OTP dan

---

<sup>7</sup> Ibu Salma, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>8</sup> Bapak Putra, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>9</sup> Ibu Sintia, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

sidik jari, serta memberikan kemudahan transaksi.

#### 6) Hambatan dalam Mengimplementasikan Strategi CRM

Tentu saja terdapat tantangan dalam menghadapi sesuatu, tak terkecuali dalam pelaksanaan CRM. Pengimplementasian strategi CRM di Bank BTN KC Syariah Palembang ini tentunya tidak seluruhnya berjalan dengan lancar, masih banyak terjadinya hambatan dalam implementasi CRM, namun Bank BTN KC Syariah Palembang tentunya mempunyai solusi terhadap hal ini. Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Carisna Aprianti selaku HRD di Bank BTN KC Syariah Palembang.

“Oh ini ada korelasinya dengan pertanyaan sebelumnya. Yang pertama adalah lambatnya adaptasi dan belum maksimalnya pelatihan pada karyawan, karena pelaksanaan dari strategi ini melibatkan teknologi dan untuk menggunakan teknologi diperlukannya waktu untuk memahami fitur-fitur yang terdapat dalam teknologi tersebut. Dengan adanya hambatan ini, solusi yang dilakukan adalah melatih karyawan dengan inovasi yang ada. Kami mengadakan pelatihan secara khusus mengenai program CRM ini dan membedah lebih dalam lagi CRM beserta *tools*nya guna mempelajari fitur-fitur yang ada, mendapatkan pemahaman CRM secara menyeluruh termasuk dengan kemudahan dengan memanfaatkan teknologi CRM yang sebenarnya membantu karyawan lebih cepat dan efisien dalam menyelesaikan *jobdesk*-nya. Selanjutnya terletak pada kendala waktu dan biaya. Memang betul bahwa CRM ini hadir dengan kelebihan membuat waktu lebih efisien. Akan tetapi, diperlukan juga waktu untuk melakukan perencanaan, perpindahan data dan karyawan untuk beradaptasi dengan sistem baru. Lalu ditambah dengan biaya tambahan *software* CRM. Apabila hal tersebut terjadi, maka kami memerlukan strategi dalam memaksimalkan pengimplementasian CRM yaitu dengan cara memperhitungkan secara matang *Return Of Investment* (ROI) yang dihasilkan dari penggunaan CRM, karena sistem CRM memiliki tujuan jangka panjang. Kami menekan biaya pengeluaran dalam pelaksanaan pelatihan, dan perpindahan data guna efisiensi waktu dan biaya. Contoh hambatan eksternal yang dihadapi yaitu pelayanan yang

kurang memuaskan baik dari segi interaksi, kurang senyum atau tidak sesuai dengan karakteristik nasabah. Solusinya ya kita harus mengidentifikasi penyebab yang dapat menimbulkan masalah seperti itu, jadi kita tidak melakukan *error* saat implementasi dari strategi CRM.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Carisna faktor utama hambatan didalam pengimplemetasian strategi CRM yaitu lambatnya adaptasi dan belum maksimalnya pelatihan pada karyawan, solusi yang dilakukan oleh Bank BTN KC Syariah Palembang adalah melatih karyawan dengan inovasi yang ada.

Bank BTN melakukan evaluasi terhadap sistem CRM untuk memastikan bahwa sistem tersebut efektif dalam mengelola hubungan dengan nasabah

“Pada BTN Mobile misalnya, sebelum seperti sekarang, banyak fitur yang diubah. Beberapa fitur yang tidak sesuai akan dihilangkan. Pertama-tama yaitu melakukan analisis, fitur-fitur apa saja yang diperlukan dalam struktur bisnis. Melakukan penyesuaian dan inovasi agar fitur yang digunakan nyaman dilihat dan mudah digunakan. Dalam hal teknologi yaitu kami mengutamakan kemudahan penggunaan bagi nasabah. Pada tahap evaluasi ini, memungkinkan kami memutuskan untuk menimbang kriteria tertentu dan menggunakan sistem penilaian untuk menentukan CRM yang paling sesuai. Dari segi keamanan data juga tidak kalah penting untuk dievaluasi. Melakukan prosedur keamanan terkini agar tidak terjadinya pelanggaran yang dapat menyebabkan rusaknya reputasi dan membahayakan nasabah. Lalu dengan terus melakukan pelatihan kerja bagi karyawan dan evaluasi kerja, demi meningkatkan kualitas pelayanan.”

Melalui strategi CRM, bank dapat membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan nasabahnya.

“Ya, CRM sangat berpengaruh pada loyalitas nasabah. CRM melibatkan berbagai strategi dan pendekatan untuk membangun, mengelola dan mempertahankan hubungan yang kuat dengan nasabah. Dengan menerapkan CRM yang baik, kami dapat memberikan pengalaman yang lebih personal dan relevan kepada nasabah, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank.

Dengan menggunakan data yang terkumpul melalui CRM, kami dapat mengidentifikasi peluang *cross-selling* atau *up-selling* yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat hubungan kami dengan nasabah. Melalui CRM, kami dapat melacak riwayat transaksi dan preferensi nasabah. Sehingga memungkinkan kami untuk mengirimkan penawaran spesial, rekomendasi produk yang relevan atau pemberian poin kepada nasabah yang sudah setia. Selama ini, kami telah melihat peningkatan dalam retensi nasabah dan frekuensi transaksi dari nasabah yang mendapatkan manfaat dari inisiatif CRM.”

Bank BTN harus memastikan bahwa data nasabah terkelola dengan baik dan aman. Keberhasilan CRM juga bergantung pada akurasi dan keamanan data nasabah, sehingga BTN KC Syariah Palembang harus memiliki sistem yang baik untuk mengelola dan melindungi informasi tersebut. Selain itu diperlukannya kerjasama dan komunikasi yang baik antar divisi agar dapat memanfaatkan data dengan efektif dan mengimplementasikan strategi CRM dengan baik.

## **2. Keunggulan Produk dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada Bank BTN KC Syariah Palembang**

Menurut W. J. Stanton, produk merupakan seperangkat atribut baik yang berwujud maupun tidak berwujud, yang diterima oleh *customer* guna memuaskan keinginannya.<sup>10</sup>

Bank BTN menawarkan beragam produk dan layanan kepada nasabahnya. Seperti penuturan Ibu Carisna Aprianti dibawah ini

“Banyak sekali produk yang ada di Bank BTN. Di bank BTN terdapat produk pendanaan dan produk pembiayaan.<sup>11</sup>”

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah

---

<sup>10</sup> Fitri Rahmadani, dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel *Intervening* pada UD. Eva Group Mataram”, Jurnal Ilmiah, Vol. 16, No. 1 (2019), hlm. 125

<sup>11</sup> Ibu Carisna Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

Bank BTN KC Syariah Palembang, yaitu dengan Ibu Salma, Ibu Apriani, Ibu Sintia, Bapak Putra, dan Bapak Erwin. Tujuan diajukannya pertanyaan kepada nasabah adalah untuk memperkuat hasil wawancara, sehingga mendapatkan data yang valid.

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Salma sebagai berikut:

“Saya menggunakan KPR untuk membiayai pembelian rumah saya, dan saya juga memilih BTN sebagai tempat menyimpan dana tabungan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Salma, yang sudah menjadi nasabah sejak tahun 2015, memilih produk pembiayaan perumahan dan menjadi nasabah menabung di Bank BTN KC Syariah Palembang

Hasil wawancara dengan Ibu Apriani yang menjadi nasabah pada tahun 2021, menyatakan bahwa:

“Saya menggunakan KPR saja”

Hasil wawancara dengan Ibu Sintia yang menjadi nasabah sejak 5 tahun yang lalu, menyatakan bahwa:

“Saya memilih KPR tentunya, karena BTN sangat terkenal dengan KPRnya”

“Saya mengambil KPR dan menggunakan kartu debit BTN”

Berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak Putra, beliau menggunakan 2 produk di Bank BTN KC Syariah Palembang, yaitu pembiayaan perumahan dan juga menggunakan kartu debit.

Hasil wawancara kepada bapak Erwin sebagai berikut

“Saya ambil KPR disini”

Sedangkan hasil wawancara kepada Bapak Surya menyatakan bahwa

“Saya menggunakan produk KPR di Bank BTN karena sangat membantu

saya dalam mendapatkan rumah seperti yang saya inginkan dengan menyesuaikan *budget* saya.”

### 1) Kelebihan Produk yang Ada di Bank BTN KC Syariah Palembang

Di mata nasabah, produk memiliki kelebihan tersendiri. Itu sebabnya nasabah memilih menggunakan produk tersebut. Berikut hasil wawancara peneliti kepada beberapa nasabah

“Kelebihannya KPR sangat membantu untuk saya yang belum memiliki rumah walau cuma menyicil, saya cek ke bank yang lain bunganya tinggi dibandingkan bank BTN Syariah ini. Untuk tabungannya saya merasa aman, juga sistemnya bagi hasil, jadi menguntungkan dan bebas riba”<sup>12</sup>

Menurut pendapat ibu Salma, baik pembiayaan perumahan maupun produk tabungannya sama-sama menguntungkan.

“KPR membantu saya untuk memiliki rumah sendiri dan tidak memberatkan saya”

Hasil wawancara kepada Ibu Apriani menjelaskan bahwa memilih BTN sebagai partner dalam mewujudkan keinginan memiliki rumah tidak memberatkannya.

“KPR juga itu sangat memudahkan, saya bisa mengkredit rumah, menyicil dari sebagian gaji saya”<sup>13</sup>

Menurut pendapat Ibu Sintia, beliau bisa menabung dari sebagian gajinya untuk mendapatkan rumah tapak.

“Saya mengambil KPR di BTN, dan kartu debit BTN sangat memberikan kemudahan pada saat transaksi”<sup>14</sup>

Bapak Putra merasakan kemudahan baik saat melakukan pembiayaan perumahan maupun saat menggunakan kartu debit BTN.

“Seperti yang saya jelaskan bahwa saya sangat terbantu dengan adanya

<sup>12</sup> Ibu Salma, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>13</sup> Ibu Sintia, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>14</sup> Bapak Putra, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

produk KPR karena saya dapat memiliki rumah yang saya inginkan dengan menyesuaikan keuangan saya.”

Berdasarkan wawancara dengan nasabah, dapat disimpulkan bahwa suku bunga di Bank BTN rendah sehingga tidak menyusahkan nasabah yang ingin mengambil pembiayaan perumahan dan juga pada saat penggunaan kartu debit dan menggunakan produk tabungan nasabah merasakan kemudahan saat bertransaksi dan merasa aman.

## **2) Cara Menarik Minat Nasabah Agar Tetap Menggunakan Produk yang Ditawarkan di Bank BTN KC Syariah Palembang**

Untuk menarik minat nasabah agar tetap menggunakan produk atau layanan yang ada di Bank BTN KC Syariah Palembang, Ibu Carisna Aprianti memberikan penjelasan sebagai berikut:

“Di dalam sektor perbankan pada era sekarang persaingan sangat kompetitif. Maka kita harus memiliki keunggulan atau keunikan yang menjadi ciri khas tersendiri agar dapat memenangkan hati nasabah atau calon nasabah. Agar nasabah tetap menggunakan produk yang disediakan oleh Bank BTN maka kami harus tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas dari produk atau layanan itu sendiri. Setelahnya Bank BTN melakukan survei apakah nasabah puas dengan produk atau layanan yang digunakan lalu mempertanyakan apa saja kekurangannya. Apabila sudah dianalisis, maka Bank BTN mencari solusi untuk hal tersebut lalu membuat inovasi tanpa harus menurunkan kualitasnya. Apabila dirasa sudah cukup mumpuni, selanjutnya kami akan melakukan *marketing*, dengan tujuan agar produk yang ada di Bank BTN dapat diketahui oleh nasabah. Kami akan menjelaskan secara *detail* mengenai produk yang sekiranya menarik bagi nasabah, lalu memberikan saran sebagai profesional. Bank BTN dengan aktif memasarkan produk dalam rangka menghadapi persaingan dengan bank lainnya. Bank BTN KC Syariah Palembang dalam melakukan pemasaran KPR dengan cara *direct selling*, tatap muka secara langsung dengan nasabah yang datang.”<sup>15</sup>

## **3) Produk Unggul di Bank BTN KC Syariah Palembang**

Indikator produk unggul adalah suatu parameter untuk

---

<sup>15</sup> Ibu Carisna Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

mengevaluasi keunggulan suatu produk atau layanan. Menurut Ibu Carisna Aprianti, berikut merupakan indikator suatu produk dikatakan unggul di Bank BTN KC Syariah Palembang

“Secara umum, produk yang unggul merupakan produk yang paling diminati oleh nasabah. Maksudnya adalah dari segi penjualan, produk tersebut paling tinggi frekuensi digunakannya. Untuk membuat suatu produk menjadi unggul tentu produk tersebut harus bermanfaat, produk yang ditawarkan lebih menarik atau unik daripada bank lain. Produk terus menerus berinovasi dan produk tersebut mampu memenuhi kebutuhan nasabah, dan dapat membuat nasabah melakukan *repeat order* atau merekomendasikan produk kepada orang lain karena kepuasannya terhadap produk yang dinilai unggul yang dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.”

Menurut penjelasan Bapak Abdul Yani selaku CWO Head, salah satu produk yang paling unggul dan banyak diminati oleh nasabah yang ada di Bank BTN KC Syariah Palembang adalah produk KPR.

“Produk yang paling diminati nasabah adalah produk pembiayaan KPR.”

Produk KPR merupakan program pembiayaan kepemilikan rumah yang disediakan oleh Bank BTN yang dalam pelaksanaan pembiayaannya menggunakan prinsip-prinsip syariah sehingga tidak melibatkan bunga atau riba yang dianggap tidak sesuai dengan syariat islam.

#### **4) Jenis KPR yang Ada di Bank BTN KC Syariah Palembang**

Selain melakukan wawancara kepada sumber utama yaitu Ibu Carisna Aprianti, peneliti juga melakukan wawancara kepada Bapak Abdul Yani selaku CWO Head, dari penjelasannya, KPR yang ada di Bank BTN KC Syariah Palembang ada 4 jenis.

“Jenis KPR yang ada di Bank BTN KC Syariah Palembang ada KPR BTN Sejahtera iB, KPR BTN Platinum iB, KPR BTN Indent iB, dan Pembiayaan Bangunan Rumah BTN iB.”<sup>16</sup>

Berikut hasil wawancara kepada Ibu Salma mengenai alasannya memilih mengajukan pembiayaan perumahan di Bank BTN KC Syariah Palembang

“Saya memilih mengajukan pembiayaan perumahan di BTN Syariah karena ingin memiliki rumah impian saya dengan tetap berpegang teguh pada nilai syariah. Saya merasa nyaman dan yakin pembiayaan yang saya ajukan sesuai dengan nilai yang saya anut.”<sup>17</sup>

Hasil wawancara kepada Ibu Sintia juga tidak beda jauh.

Berikut menurut pendapat Ibu Sintia

“Saya memilih KPR di Bank BTN karena bank BTN dikenal dengan produk KPRnya dan memiliki reputasi yang baik, jadi saya merasa aman”<sup>18</sup>

#### **5) Syarat Pengajuan Pembiayaan Perumahan di Bank BTN KC Syariah Palembang**

Pembiayaan perumahan subsidi di BTN Syariah merupakan pembiayaan dengan program kesejahteraan masyarakat yang telah bekerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang ditujukan untuk masyarakat berpenghasilan rendah. Pembiayaan ini menggunakan akad jual beli (murabahah). Syarat mengajukan pembiayaan perumahan atau Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) bervariasi, tergantung pada kebijakan dan persyaratan yang ditetapkan oleh suatu perbankan. Berikut syarat pengajuan pembiayaan yang ada di Bank BTN KC Syariah Palembang:<sup>19</sup>

<sup>16</sup> Bapak Abdul Yani, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>17</sup> Ibu Salma, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>18</sup> Ibu Sintia, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>19</sup> <https://www.btn.co.id/id/Syariah-Home/Syariah-Data-Sources/Product-Links-Syariah/Produk->

1. Warga Negara Indonesia (WNI)
2. Usia minimal 21 tahun atau telah menikah
3. Pada saat pembiayaan lunas usia tidak lebih dari 65 tahun
4. Memiliki pekerjaan tetap dengan masa kerja minimal satu tahun
5. Tidak memiliki kredit/pembiayaan bermasalah (IDI BI *clear*)
6. Memiliki NPWP atau SPT Pasal 21

Ada beberapa persyaratan tambahan khusus untuk pembiayaan perumahan subsidi di Bank BTN KC Syariah Palembang, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk rumah tapak, penghasilan pokok tidak lebih dari Rp4 juta dan untuk rumah susun Rp7 juta
2. Pemohon atau pasangan (suami/istri) tidak dan belum pernah menerima subsidi pemerintah untuk pemilikan rumah.
3. Menyertakan NPWP dan SPT Tahunan PPh orang pribadi sesuai perundang-undangan yang berlaku

Untuk memastikan produk tetap bertahan dan berkembang, maka BTN melakukan strategi berikut.

“Agar produk bisa bertahan ditengah banyaknya kompetitor maka Bank BTN memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada. Dengan pesatnya perkembangan teknologi, memungkinkan terciptanya sarana produk yang baru untuk menyempurnakan produk, sehingga kualitas produk menjadi lebih baik. Disamping itu kami melakukan strategi strategi pemasaran pada produk, contohnya produk pembiayaan KPR. Strategi pemasaran bertujuan agar produk atau layanan untuk memenuhi keinginan nasabah dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Tujuannya adalah memaksimalkan kepuasan nasabah sehingga dapat menarik nasabah untuk menggunakan produk-produk

bank BTN. Upaya yang dilakukan Bank BTN dalam memasarkan produk KPR menggunakan strategi *direct selling*. Strategi ini merupakan suatu promosi yang dilakukan secara lebih personal dengan calon nasabah.”<sup>20</sup>

Bank BTN menggunakan strategi *direct selling* dalam pendekatan pemasaran.

“Kalau di Bank BTN KC Syariah Palembang, untuk memasarkan produk itu menggunakan strategi *direct selling*. Atau pihak bank langsung memasarkan produk ke pengembang atau langsung kepada nasabah yang datang ke Bank BTN.”<sup>21</sup>

Selain menggunakan strategi *direct selling*, bank BTN juga menerapkan strategi marketing mix (bauran pemasaran).

“Di bank BTN juga menggunakan strategi *marketing mix* atau bauran pemasaran yang meliputi 4P yaitu *product, price, place, promotion*, dan 3P yaitu *People, Process, dan Physical evidence* Di marketing mix itu kan ada produk, Bank BTN sendiri kan dikenal dengan KPR-nya dan keunggulan KPR itu prosesnya cepat, angsuran tetap hingga jatuh tempo, uang muka minimal 5% saja.”

## 6) Indikator Nasabah Dapat Dikatakan Loyal

Menurut Wantara, loyalitas merupakan komitmen yang mendalam dan konsisten untuk melakukan pembelian produk atau jasa di masa yang akan datang.<sup>22</sup>

Untuk mengukur tingkat loyalitas nasabah, maka diperlukannya suatu parameter atau indikator. Berikut penjelasannya menurut Ibu Carisna Aprianti.

### 1. Melakukan Transaksi Secara Berulang (*Repeat Purchase*)

Apabila nasabah tersebut loyal, maka nasabah akan melakukan pembelian secara berulang karena adanya kepuasan dari

<sup>20</sup>Ibu Carisna Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>21</sup>Bapak Abdul Yani, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>22</sup> Farhan Hanan, Skripsi: “Pengaruh *Relationship Marketing* dan *Service Excellence* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Syariah Palembang” (Palembang : UIN Raden Fatah Palembang, 2021), hlm. 16

produk atau layanan yang digunakan.

2. Membeli Diluar Lini Produk atau Layanan

Maksudnya adalah nasabah melakukan transaksi pada bank dengan menggunakan produk atau layanan lebih dari yang sering digunakan. Hal ini dikarenakan nasabah sudah percaya pada Bank BTN.

3. Kebal terhadap Daya Tarik Produk atau Layanan dari Bank Lain

Jika nasabah sudah loyal, maka nasabah tidak akan tertarik pada tawaran bank lain

4. Menyampaikan Segalanya pada Pihak Bank

Ketika nasabah merasakan terdapat kekurangan pada bank, maka nasabah akan memberitahukan kekurangan tersebut guna memberi masukan pada Bank BTN sebagai bentuk kepeduliannya dan agar nasabah dapat dengan nyaman menggunakan produk atau layanan tersebut karena kami akan mendengarkan masukan dan membenahinya. Meskipun Bank BTN memiliki kekurangan atau ketidakcocokan dengan nasabah, apabila nasabah tersebut loyal, nasabah tetap akan menggunakan produk atau layanan Bank BTN dengan catatan memberikan masukan agar Bank BTN lebih baik lagi. Berbeda halnya apabila nasabah tidak loyal, maka nasabah akan pergi begitu saja tanpa mengutarakan hal yang tidak sesuai dari Bank BTN.

## 5. Melakukan Promosi

Secara tidak langsung, apabila nasabah tersebut merasa puas, maka nasabah akan menceritakan pengalamannya menjadi bagian dari kami kepada orang-orang sekitarnya, dan merekomendasikan produk kepada orang lain dengan cara komunikasi dari mulut ke mulut. Hal tersebut secara tidak langsung menjadikan nasabah tersebut menjadi media promosi karena puasnya menggunakan produk atau jasa Bank BTN. Lalu orang-orang tersebut mengetahui kualitas Bank BTN dan tertarik untuk menjadi nasabah Bank BTN, sehingga membantu Bank BTN untuk menarik nasabah baru.

## 7) Faktor yang Melatarbelakangi Timbulnya Loyalitas Nasabah

Loyalitas tidak timbul dengan sendirinya. Terdapat beberapa faktor yang mendorong timbulnya loyalitas, antara lain:

### 1. Kualitas Produk atau Layanan (*Service Quality*)

Semakin berkualitas produk atau jasa yang disediakan maka semakin loyal pula nasabah. Dengan tingginya tingkat kualitas, maka secara tidak langsung dapat meningkatkan penjualan.

Peneliti menanyakan seputar pelayanan dari pihak Bank BTN KC Syariah Palembang kepada beberapa nasabah. Berikut hasil wawancaranya.

“Menurut pengalaman saya sebagai nasabah dari Bank BTN Syariah, pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Mereka punya karyawan yang ramah dan siap membantu kebutuhan saya di

sini”<sup>23</sup>

Berdasarkan pengalaman Ibu Salma, pelayanan yang diberikan oleh Bank BTN sangat memuaskan

“Bank BTN syariah memberikan pelayanan yang sangat efisien dan cepat. Saya pernah mengalami masalah dengan transaksi saya, namun setelah menghubungi layanan pelanggan, masalah tersebut segera ditangani dengan baik.”<sup>24</sup>

Hasil wawancara kepada Bapak Putra menjelaskan bahwa Bank BTN mampu memecahkan masalah nasabah dengan efektif dan efisien

“Mereka memberikan penjelasan yang sangat jelas, sehingga saya dapat memahami dengan baik sebelum mengambil keputusan”<sup>25</sup>

Bapak Erwin merasa bahwa di Bank BTN, karyawan menjelaskan secara detail sehingga penjelasannya mudah dipahami.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa nasabah, *service quality* di Bank BTN KC Syariah Palembang sudah baik, karena nasabah yang diwawancarai merasa puas dengan pelayanan yang ada di Bank BTN KC Syariah Palembang.

## 2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan faktor yang sangat penting dalam pembentukan loyalitas. Jika tidak dapat memenuhi kepuasan nasabah, maka nasabah enggan untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, apalagi untuk merekomendasikannya.

“Saya merasa dihargai sebagai nasabah di Bank BTN Syariah. Setiap kali saya mengunjungi kantor cabang yang di Jalan A Rivai,

<sup>23</sup> Ibu Salma, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>24</sup> Bapak Putra, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>25</sup> Bapak Erwin, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

saya disambut dengan ramah dan segera dilayani oleh petugas. Saya mengapresiasi pelayanan nasabah Bank BTN yang memberikan layanan konsultasi untuk membantu saya”<sup>26</sup>

Berdasarkan hasil wawancara kepada Ibu Sintia, beliau merasa puas dan merasa tersanjung dengan pelayanan di Bank BTN KC Syariah Palembang

### 3. Kepercayaan

Bank menyimpan data nasabah di dalam sistem dengan mempertaruhkan kepercayaannya kepada pihak bank. Nasabah mengandalkan pihak bank untuk menjaga dan mengelola datanya dengan tepat. Apabila data nasabah bocor, maka sudah dipastikan sebagian besar nasabah akan meninggalkan bank yang sudah gagal dalam menjaga datanya bahkan dalam banyak kasus nasabah akan menuntut bank. Kepercayaan sangatlah penting dalam membangun hubungan dengan nasabah.

### 4. Citra Merek

Citra merek juga menjadi faktor loyal tidaknya nasabah karena citra yang positif maka akan memberikan makna yang baik terhadap produk sehingga mendorong nasabah untuk mempercayai produk tersebut dan meningkatkan penjualan yang dapat memberikan keuntungan.

### 5. Nilai yang Dirasakan

Merupakan perbandingan manfaat yang dirasakan dan biaya-biaya yang dikeluarkan nasabah, sesuai tidaknya apa yang

---

<sup>26</sup> Ibu Sintia, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

dikeluarkan dengan yang diperoleh.

#### 6. Hubungan Nasabah

Menjaga hubungan dengan nasabah dalam jangka waktu yang panjang dengan saling memberikan timbal balik. Apabila nasabah memiliki ikatan emosional dengan Bank BTN maka nasabah akan loyal.

### **8) Usaha Bank BTN KC Syariah Palembang dalam Mempertahankan dan Meningkatkan Loyalitas Nasabah**

Agar Bank BTN tetap menjadi bank yang diandalkan oleh nasabah maka bank BTN melakukan banyak upaya yang dijelaskan oleh Ibu Carisna Aprianti selaku HRD di Bank BTN KC Syariah Palembang, diantaranya yaitu:

#### 1. Menjaga Kualitas Pelayanan

“Untuk mencapai sesuatu memang sangat sulit, tetapi untuk menjaga serta meningkatkan suatu pencapaian tersebut jauh lebih sulit. Kami tidak akan menurunkan kualitas kami meskipun sudah menarik calon nasabah menjadi nasabah, kami berupaya untuk terus menjadi yang terbaik agar nasabah tetap menggunakan produk atau layanan yang ada di Bank BTN, tidak perlu mencari di bank lain. Kami akan terus melakukan inovasi apabila diperlukan demi kenyamanan nasabah.”<sup>27</sup>

Hasil wawancara kepada Ibu Sintia sebagai berikut:

“Saya merasa nyaman setiap kali saya mengunjungi kantor di sini, karyawannya ramah-ramah, saya masuk langsung disambut satpam, ditanya saya perlu apa”<sup>28</sup>

#### 2. Melakukan Riset dan Survei

“Untuk membuat nasabah tetap loyal, kami melakukan riset dan survei mengenai apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah. Kami juga berusaha menganalisis tren yang sedang ramai di sektor

<sup>27</sup> Ibu Carisna Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>28</sup> Ibu Sintia, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

perbankan. Setelahnya kami akan meminta masukan atau saran agar bisa melakukan evaluasi serta mengembangkan produk atau layanan.”

### 3. Menciptakan Pengalaman yang Menyenangkan

Beberapa faktor penting perlu dipertimbangkan untuk membuat pengalaman yang menyenangkan bagi nasabah. Sangat penting untuk memahami kebutuhan dan preferensi nasabah dengan mendengarkan mereka secara aktif. Bank BTN KC Syariah harus mengerti apa yang mereka harapkan dari layanan kami dan bagaimana kami bisa memenuhi ekspektasi mereka.

### 4. Menjaga Komunikasi

Menjaga saluran komunikasi dengan nasabah secara terbuka. Bank BTN akan mengirimkan informasi terbaru tentang produk atau layanan, memberikan penawaran khusus melalui sms, email, dan media sosial lainnya. Selain itu, Bank BTN juga memastikan untuk merespons pertanyaan atau masukan nasabah dengan cepat sehingga memberikan pengalaman komunikasi yang menyenangkan.

“Saya pernah mengalami situasi yang membutuhkan solusi yang cepat, dan mereka cepat dalam menyelesaikannya. Saya tetap menunggu sambil dijelaskan secara gamblang mengenai persoalan saya, lalu diberikan solusi atas masalah tersebut.”<sup>29</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Salma, bahwa pada saat terjadinya kendala, Bank BTN memberikan solusi dengan menggunakan komunikasi yang baik sehingga masalah teratasi dengan baik.

---

<sup>29</sup> Ibu Salma, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

## 5. Mengimplementasi Program Loyalitas

Hal ini dapat berupa pemberian poin atau hadiah kepada nasabah apabila nasabah melakukan transaksi dan mengajak teman. Program ini diharapkan mendorong nasabah untuk tetap menggunakan produk atau layanan kami. Dengan adanya sistem CRM, Bank BTN memanfaatkan untuk memberikan pengalaman yang personal dan relevan sesuai kebutuhan nasabah dengan cara mengirimkan penawaran spesial dan merekomendasikan produk berdasarkan riwayat pembelian nasabah.

## 6. Terlibat dalam Kegiatan Komunitas

Bank BTN juga memberikan dukungan pada kegiatan sosial dengan berpartisipasi atau bahkan mensponsori *event-event* tertentu. Meningkatkan loyalitas nasabah merupakan upaya berkelanjutan dan membutuhkan komitmen jangka panjang.

Keunggulan produk memiliki keterkaitan dengan loyalitas.

Berikut penjelasannya menurut Ibu Carisna Aprianti selaku HRD.

“Kalau ditanya berpengaruh atau tidak, ya tentu saja berpengaruh. Ketika suatu produk memiliki keunggulan yang membedakannya dari pesaingnya, seperti fitur yang unik, kualitas yang superior, atau nilai tambah yang jelas, kemudahan dalam menggunakan, nasabah cenderung merasa puas dengan pengalaman menggunakan produk tersebut. Keunggulan ini menciptakan persepsi positif terhadap merek dan membangun kepercayaan nasabah terhadap kami. Dalam jangka panjang, keunggulan produk dapat menjadi faktor kunci dalam mempertahankan nasabah. Jika nasabah merasakan bahwa produk yang mereka gunakan memberikan nilai yang tinggi dan memenuhi kebutuhan mereka dengan baik, mereka akan cenderung tetap setia terhadap Bank BTN. Dalam banyak kasus, nasabah yang puas dengan produk akan merekomendasikannya dengan orang lain, yang dapat

menghasilkan pertumbuhan nasabah potensial. Selain itu, keunggulan produk yang konsisten juga membantu dalam membangun hubungan jangka panjang antara bank dengan nasabah untuk menciptakan loyalitas yang lebih tinggi. Untuk memperkuat keunggulan produk dan meningkatkan loyalitas nasabah, kami harus berinovasi dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah yang dapat dilakukan melalui analisis pasar yang mendalam.”<sup>30</sup>

Peneliti mewawancarai nasabah apakah akan merekomendasikan Bank BTN kepada orang lain, maka berikut jawaban dari nasabah:

“Tentu saja saya merekomendasikan Bank BTN, saya sudah mengajak adik saya untuk mengajukan pembiayaan KPR subsidi di Bank BTN. Dan sudah disetujui juga, sudah berjalan”<sup>31</sup>

Berdasarkan wawancara diatas, Ibu Salma sudah merekomendasikan Bank BTN kepada adiknya.

“Tetangga saya waktu itu pernah bertanya mengenai sistem KPR di BTN, jadi saya jelaskan saja yang saya tahu”<sup>32</sup>

Berdasarkan hasil wawancara di atas, Ibu Aprianti secara tidka langsung sudah merekomendasikan Bank BTN kepada tetangganya.

“Saya akan menyarankan teman saya untuk menggunakan Bank BTN”<sup>33</sup>

Bapak Erwin dalam kesempatan wawancaranya mengatakan bahwa akan merekomendasikan Bank BTN kepada temannya.

“Kualitas KPR di Bank BTN sangat mantap. Jadi saya akan merekomendasikannya kepada kakak saya yang masih mengontrak. Kalau ambil KPR kan jelas, meskipun membayar seperti

<sup>30</sup> Ibu Carisna Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>31</sup> Ibu Salma, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>32</sup> Ibu Aprianti, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>33</sup> Bapak Erwin, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

kontrakan, hasilnya sudah pasti menjadi punya kita, kalau ngontrak kan tidak.<sup>34</sup>

Bapak Putra menjelaskan bahwa sudah merekomendasikan dengan kakaknya untuk menjadi nasabah di Bank BTN.

“Saya sudah merekomendasikan BTN dengan rekan kerja saya”<sup>35</sup>  
Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa nasabah puas dengan pelayanan yang ada di Bank BTN sehingga merekomendasikan kepada orang lain untuk turut serta menjadi nasabah pada Bank BTN KC Syariah Palembang.

---

<sup>34</sup> Bapak Putra, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)

<sup>35</sup> Bapak Surya, *Wawancara* (Palembang: BTN Syariah, 2023)