JEMMA (Jurnal of Economic, Management, and Accounting)
p-ISSN : 2615-1871/ e-ISSN : 2615-5850
http://www.ojs.unanda.ac.id/index.php/jemma/index

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK BRI UNIT BUA : PENDEKATAN KUALITATIF

Nurlaela Sayuti [1,a,*], Putri Ramadani [2,b], Wahdaniah [3,c]

[1, 2, 3] Program Studi Manajemen, Universitas Labuhanbatu
[a, b, c] *Email:* nurlaelasayuti@gmail.com, poutriramdani5okt@gmail.com, wniah04@gmail.com
**Correspondent Email:* nurlaelasayuti@gmail.com

Article History:
Received: 08-07-2026; Received in Revised: 16-08-2026; Accepted: 25-08-2026
DOI: http://dx.doi.org/10.35914/jemma.v9i2.3746

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan serta keterkaitannya dengan kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Bua. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan melibatkan lima nasabah aktif yang dipilih secara purposive berdasarkan pengalaman mereka menggunakan pelayanan langsung pada Bank BRI Unit Bua. Data dianalisis melalui proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, digunakan sebagai kerangka awal untuk mengorganisasi pengalaman informan dengan tetap memberikan ruang bagi munculnya temuan kontekstual dari data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman positif informan terutama berkaitan dengan kenyamanan fasilitas, ketepatan pelayanan, kesigapan petugas, kejelasan informasi, serta keramahan dan perhatian petugas. Namun, waktu tunggu ketika jumlah nasabah meningkat masih menjadi pengalaman yang mengurangi kenyamanan sebagian informan. Kepuasan informan tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan transaksi, tetapi juga terbentuk melalui kualitas interaksi dan proses pelayanan yang mereka alami. Temuan ini menunjukkan pentingnya pelayanan yang konsisten, responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah dalam membentuk pengalaman pelayanan yang memuaskan pada tingkat kantor unit.

Kata kunci: *kualitas pelayanan; kepuasan nasabah; SERVQUAL; perbankan; penelitian kualitatif*

Abstract

This study aims to explore customers' experiences and perceptions of service quality and its relation to customer satisfaction at Bank BRI Bua Unit. A descriptive qualitative approach was employed involving five active customers selected purposively based on their experience of using face-to-face services at Bank BRI Bua Unit. Data were analyzed through data condensation, data display, and conclusion drawing and verification. The five SERVQUAL dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—were used as an initial framework for organizing customers' experiences while allowing contextual findings to emerge from the data. The findings indicate that positive service experiences were associated with facility comfort, service accuracy, staff responsiveness, clarity of information, friendliness, and personal attention. However, waiting time during periods of high customer volume remained an aspect that reduced the convenience experienced

by some informants. Customer satisfaction was related not only to successful transaction completion but also to the quality of interactions and service processes experienced by the informants. These findings highlight the importance of consistent, responsive, communicative, and customer-oriented services in shaping satisfactory service experiences at the banking unit level.

Keywords: *service quality; customer satisfaction; SERVQUAL; banking services; qualitative research*

1. Pendahuluan

Perubahan lingkungan industri perbankan yang dipengaruhi oleh digitalisasi layanan dan meningkatnya ekspektasi nasabah mendorong bank untuk tidak hanya menyediakan produk keuangan yang sesuai kebutuhan, tetapi juga membangun pengalaman pelayanan yang cepat, akurat, aman, mudah dipahami, dan berorientasi pada nasabah. Meskipun layanan digital semakin berkembang, pelayanan tatap muka masih memiliki fungsi penting bagi nasabah yang membutuhkan konsultasi, penyelesaian kendala transaksi, layanan administrasi, maupun layanan kredit. Kondisi tersebut menyebabkan kualitas interaksi antara petugas dan nasabah tetap menjadi bagian penting dari pengalaman pelayanan perbankan.

Kualitas pelayanan pada industri jasa dapat dipahami melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut menjelaskan pengalaman pelanggan terhadap fasilitas fisik, keandalan penyelesaian layanan, kesiapan memberikan bantuan, kompetensi dan rasa aman, serta perhatian personal. Pada sektor perbankan, penilaian nasabah tidak hanya didasarkan pada keberhasilan transaksi, tetapi juga pada proses yang mereka alami selama menerima pelayanan.

Bank BRI Unit Bua merupakan salah satu unit pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat melalui berbagai layanan perbankan. Pengalaman nasabah pada kantor unit dapat dipengaruhi oleh ketepatan penyelesaian transaksi, kondisi antrean, kejelasan informasi, kemampuan petugas menangani kebutuhan nasabah, kondisi fasilitas, dan kualitas komunikasi interpersonal. Oleh karena itu, evaluasi kualitas pelayanan perlu diarahkan tidak hanya pada penilaian apakah pelayanan dianggap baik, tetapi juga pada pemahaman mengenai bagaimana pengalaman tersebut dimaknai nasabah serta bagaimana pengalaman pelayanan berkaitan dengan munculnya kepuasan atau ketidakpuasan.

Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah telah banyak dilakukan. Sebagian penelitian menunjukkan adanya keterkaitan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, termasuk pada layanan konvensional dan layanan perbankan digital. Namun, penelitian sebelumnya masih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif yang berorientasi pada pengukuran hubungan atau pengaruh antarvariabel. Pendekatan tersebut memberikan informasi mengenai pola hubungan secara numerik, tetapi relatif terbatas dalam menjelaskan bagaimana nasabah memaknai pengalaman konkret seperti keramahan pegawai, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, rasa aman, kenyamanan fasilitas, dan waktu tunggu.

Kesenjangan penelitian ini karena itu tidak hanya terletak pada perbedaan metode kuantitatif dan kualitatif maupun perbedaan lokasi penelitian. Kesenjangan substantif terletak pada masih perlunya pemahaman mengenai bagaimana pengalaman pelayanan tatap muka pada tingkat kantor unit diterjemahkan oleh nasabah menjadi rasa nyaman, percaya, puas, atau tidak puas. Pemahaman tersebut penting karena dua nasabah dapat menerima layanan yang sama tetapi memberikan makna yang berbeda berdasarkan harapan, kebutuhan, dan konteks pelayanan yang mereka alami.

Dalam penelitian ini, lima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai kerangka awal untuk mengorganisasi pengalaman informan dan bukan sebagai variabel yang diuji secara statistik. Pendekatan tersebut memungkinkan penelitian mengidentifikasi aspek layanan yang dinilai positif, pengalaman yang masih menimbulkan ketidaknyamanan, serta kemungkinan munculnya temuan kontekstual yang tidak sepenuhnya terwakili dalam lima dimensi SERVQUAL.

Kebaruan penelitian terletak pada upaya menjelaskan proses pemaknaan pengalaman pelayanan oleh nasabah pada tingkat kantor unit, khususnya bagaimana aspek fungsional pelayanan, kualitas interaksi interpersonal, dan kondisi proses pelayanan membentuk pengalaman kepuasan. Dengan demikian, penelitian tidak berhenti pada kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan, tetapi berupaya menjelaskan bentuk pengalaman yang mendasari keterkaitan tersebut dalam konteks Bank BRI Unit Bua.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan pada Bank BRI Unit Bua serta memahami bagaimana pengalaman pelayanan tersebut berkaitan dengan kepuasan nasabah.

Penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan pada sektor perbankan menunjukkan bahwa aspek keandalan, responsivitas, keamanan, kualitas interaksi, dan fasilitas memiliki keterkaitan dengan kepuasan nasabah. Studi lain juga menyoroti perkembangan *e-service quality* pada layanan perbankan digital. Sementara itu, beberapa penelitian kualitatif menunjukkan bahwa komunikasi, hubungan interpersonal, keramahan, dan kepercayaan merupakan bagian penting dari pengalaman nasabah.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Ayinaddis, Taye, & Yirsaw (2023)	Kuantitatif	Kualitas layanan elektronik (*e-banking service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. (Springer)	Penelitian ini berfokus pada pelayanan tatap muka di Bank BRI Unit Bua menggunakan pendekatan kualitatif.
2	Arundini & Sutrisno (2023)	Kuantitatif	Kualitas pelayanan, Total Quality Management (TQM), dan orientasi pasar meningkatkan kepuasan nasabah pada bank milik negara di Indonesia. (ftp.journal.untar.ac.id)	Penelitian ini tidak menguji hubungan statistik, tetapi menggali pengalaman nasabah secara langsung.
3	Patel (2023)	Bibliometrik	Penelitian kualitas pelayanan perbankan didominasi pendekatan SERVQUAL, SEM, dan layanan digital; penelitian kualitatif masih terbatas. (Emerald Publishing)	Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam pada konteks pelayanan kantor unit.
4	Cahyani, Dewi, &	Studi literatur	Kualitas pelayanan masih menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan	Penelitian ini menggunakan data primer hasil

No	Peneliti	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Penelitian Ini
	Arimbi (2023)		nasabah berdasarkan analisis GAP SERVQUAL. (Ejournal UPNVJ)	wawancara, bukan studi literatur.
5	Pangaribuan, Dalimunthe, & Harahap (2023)	Kuantitatif (Fuzzy-SERVQUAL)	Ditemukan kesenjangan antara harapan dan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia. (Jurnal UMSU)	Penelitian ini menganalisis persepsi nasabah secara kualitatif pada Bank BRI Unit Bua.
6	Hasibuan & Indra (2023)	Kuantitatif	Kualitas layanan *m-banking* dan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. (Ejournal Sean Institute)	Fokus penelitian ini adalah pelayanan langsung (*face-to-face service*), bukan layanan digital.
7	Angkat & Yanti (2023)	Kualitatif	Kualitas produk dan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah Bank Sumut Syariah. (penerbitadm.pubmedia.id)	Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Bua dengan wawancara mendalam.
8	Bagatini, Moyano, & Angnes (2023)	Kualitatif	Faktor pelayanan, hubungan interpersonal, dan kepercayaan merupakan faktor utama pembentuk kepuasan nasabah bank. (periodicos.ufsc.br)	Penelitian ini mengkaji konteks Bank BRI Unit Bua di Indonesia.
9	Bonang, Fianto, & Sukmana (2025)	Bibliometrik	Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah masih didominasi pada layanan digital serta bank syariah; diperlukan penelitian pada konteks pelayanan langsung. (Universitas Airlangga)	Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut melalui pendekatan kualitatif pada bank konvensional tingkat unit.
10	Penelitian ini	Kualitatif	Menganalisis kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman, persepsi, dan harapan nasabah Bank BRI Unit Bua melalui wawancara mendalam.	Memberikan gambaran kontekstual mengenai pelayanan di tingkat unit yang belum banyak diteliti.

Berdasarkan penelitian terdahulu, posisi penelitian ini terletak pada eksplorasi pengalaman pelayanan tatap muka di tingkat kantor unit, terutama proses bagaimana

pengalaman fungsional, interpersonal, dan situasional dimaknai nasabah sebagai pengalaman puas atau tidak puas.

2. Metodologi

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan dipilih karena penelitian bertujuan memahami pengalaman, persepsi, dan penilaian nasabah terhadap pelayanan Bank BRI Unit Bua secara mendalam. Penelitian tidak melakukan pengujian hipotesis maupun mengukur besarnya hubungan antarvariabel.

Pendekatan kualitatif memungkinkan pengalaman informan dipahami dalam konteksnya sehingga dapat diidentifikasi aspek pelayanan yang diapresiasi, pengalaman yang menimbulkan ketidaknyamanan, serta cara nasabah memaknai pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank BRI Unit Bua. Pemilihan lokasi didasarkan pada kesesuaiannya dengan fokus penelitian mengenai pengalaman nasabah yang memperoleh pelayanan langsung pada tingkat kantor unit.

Informan Penelitian

Informan penelitian terdiri atas lima nasabah aktif Bank BRI Unit Bua yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dipilih berdasarkan kemampuan memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Kriteria informan adalah:

1. tercatat sebagai nasabah aktif Bank BRI Unit Bua;
2. pernah menggunakan pelayanan tatap muka pada kantor unit;
3. memiliki pengalaman yang memungkinkan informan memberikan penilaian terhadap pelayanan;
4. bersedia mengikuti penelitian secara sukarela; dan

Teknik Analisis Data

Data dianalisis secara interaktif melalui proses kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Setelah data wawancara ditranskripsikan, peneliti membaca data secara berulang untuk memperoleh pemahaman menyeluruh.

Tahap pertama adalah coding awal, yaitu pemberian kode pada unit data yang relevan. Lima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai kerangka awal, tetapi peneliti tetap membuka kemungkinan munculnya kode yang tidak termasuk dalam lima dimensi tersebut.

Tahap kedua adalah pengembangan kategori, yaitu mengelompokkan kode yang memiliki kesamaan makna dan membandingkan pengalaman antar-informan.

Tahap ketiga adalah pengembangan tema, yaitu merumuskan pola interpretatif yang menjelaskan pengalaman pelayanan dan keterkaitannya dengan kepuasan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan lima orang informan yang merupakan nasabah aktif Bank BRI Unit Bua. Informan dipilih berdasarkan lama menjadi nasabah, frekuensi melakukan

transaksi, serta kesediaan memberikan informasi mengenai pengalaman mereka selama memperoleh pelayanan.

Tabel 2. Karakteristik Informan

Informan	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan	Lama Menjadi Nasabah
I-1	Laki-laki	48 Tahun	Petani	12 Tahun
I-2	Perempuan	34 Tahun	Guru	8 Tahun
I-3	Laki-laki	39 Tahun	Pedagang	10 Tahun
I-4	Perempuan	45 Tahun	Ibu Rumah Tangga	6 Tahun
I-5	Laki-laki	30 Tahun	ASN	7 Tahun

Sumber: Data primer yang diolah peneliti (2026).

Kelima informan memiliki pengalaman menggunakan berbagai layanan Bank BRI Unit Bua, seperti transaksi tabungan, transfer dana, pembayaran tagihan, penarikan tunai, pembukaan rekening, hingga pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR). Dengan pengalaman tersebut, informan dinilai mampu memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap lima orang informan yang merupakan nasabah aktif Bank BRI Unit Bua. Seluruh hasil wawancara kemudian dianalisis menggunakan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*). Tahap reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, data yang telah direduksi disusun dalam bentuk tabel dan narasi sehingga memudahkan proses interpretasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola-pola yang muncul dari hasil wawancara.

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh lima tema utama yang menggambarkan kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Bua. Kelima tema tersebut mengacu pada dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL), yaitu Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Masing-masing dimensi menunjukkan persepsi dan pengalaman nasabah terhadap pelayanan yang mereka terima selama melakukan transaksi di Bank BRI Unit Bua.

Tabel 3. Hasil Analisis Observasi Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi	Ringkasan Pernyataan Informan	Temuan Penelitian
Tangibles (Bukti Fisik)	Informan menyatakan bahwa ruang pelayanan bersih, nyaman, tersedia AC, kursi tunggu, area parkir yang cukup luas, serta penampilan pegawai rapi dan profesional. Namun, pada jam sibuk kursi tunggu masih kurang memadai.	Fasilitas fisik Bank BRI Unit Bua dinilai baik dan memberikan kenyamanan kepada nasabah, meskipun kapasitas ruang tunggu perlu ditingkatkan ketika jumlah nasabah meningkat.
Reliability (Keandalan)	Seluruh informan menyatakan bahwa transaksi dilakukan dengan	Pegawai memiliki tingkat keandalan yang tinggi dalam

Dimensi	Ringkasan Pernyataan Informan	Temuan Penelitian
	cepat, akurat, dan jarang terjadi kesalahan. Pegawai mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan jelas.	memberikan pelayanan sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.
Responsiveness (Daya Tanggap)	Informan menyampaikan bahwa pegawai cepat membantu ketika nasabah mengalami kesulitan dan segera memberikan solusi. Namun, antrean cukup panjang pada awal bulan sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama.	Pegawai memiliki daya tanggap yang baik, tetapi pengelolaan antrean masih perlu ditingkatkan agar pelayanan tetap optimal pada jam-jam sibuk.
Assurance (Jaminan)	Informan merasa aman ketika melakukan transaksi karena pegawai bekerja secara profesional, sopan, teliti, serta mampu memberikan informasi secara jelas.	Kompetensi dan profesionalisme pegawai mampu meningkatkan rasa percaya dan keyakinan nasabah terhadap pelayanan Bank BRI Unit Bua.
Empathy (Empati)	Seluruh informan menyatakan bahwa pegawai ramah, sopan, mudah diajak berkomunikasi, serta tidak membedakan perlakuan kepada setiap nasabah.	Sikap empati menjadi salah satu kekuatan pelayanan Bank BRI Unit Bua karena mampu menciptakan hubungan yang baik antara pegawai dan nasabah.

Sumber: Hasil Observasi yang diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel dapat diketahui bahwa seluruh informan memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Bua. Setiap dimensi kualitas pelayanan memperoleh tanggapan yang baik dari informan, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki. Pada dimensi Tangibles, sebagian besar informan menilai bahwa kondisi fisik kantor, seperti kebersihan ruangan, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan pendingin ruangan, area parkir, serta penampilan pegawai telah memberikan kesan yang baik kepada nasabah. Akan tetapi, beberapa informan mengemukakan bahwa kapasitas ruang tunggu masih kurang memadai ketika jumlah nasabah meningkat, khususnya pada awal bulan atau menjelang hari besar ketika aktivitas transaksi lebih tinggi dibandingkan hari biasa.

Pada dimensi Reliability, seluruh informan menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank BRI Unit Bua sudah berjalan dengan baik. Informan mengungkapkan bahwa transaksi dilakukan secara tepat, cepat, dan jarang terjadi kesalahan administrasi. Selain itu, pegawai dinilai mampu menjelaskan prosedur pelayanan dengan bahasa yang mudah dipahami sehingga nasabah merasa terbantu ketika melakukan transaksi maupun memperoleh informasi mengenai produk perbankan.

Selanjutnya, pada dimensi Responsiveness, mayoritas informan menyampaikan bahwa pegawai memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan nasabah. Pegawai dinilai sigap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan, baik dalam mengisi formulir,

menggunakan mesin ATM, maupun memperoleh informasi mengenai layanan bank. Meskipun demikian, beberapa informan mengungkapkan bahwa waktu tunggu pelayanan menjadi lebih lama ketika jumlah nasabah meningkat sehingga diperlukan upaya peningkatan efektivitas pengelolaan antrean.

Pada dimensi Assurance, seluruh informan memberikan penilaian positif terhadap profesionalisme pegawai. Informan merasa aman ketika melakukan transaksi karena pegawai bekerja dengan teliti, menjaga kerahasiaan data nasabah, serta mampu memberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan secara jelas. Kompetensi pegawai tersebut meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Bua.

Sementara itu, dimensi Empathy menjadi aspek yang paling banyak memperoleh apresiasi dari para informan. Seluruh informan menyatakan bahwa pegawai selalu bersikap ramah, sopan, serta memberikan perhatian kepada setiap nasabah tanpa membedakan latar belakang pekerjaan, usia, maupun status sosial. Sikap tersebut menciptakan hubungan yang harmonis antara pegawai dan nasabah sehingga memberikan pengalaman pelayanan yang positif.

Analisis data pada penelitian ini dilakukan melalui proses *coding* terhadap hasil wawancara yang telah ditranskripsi. Proses *coding* bertujuan untuk mengidentifikasi kata kunci, mengelompokkan informasi yang memiliki makna yang sama, kemudian membentuk tema-tema penelitian sesuai dengan fokus penelitian. Tahapan ini dilakukan setelah proses reduksi data sehingga memudahkan peneliti dalam menginterpretasikan pengalaman dan persepsi informan mengenai kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Bua.

Pada penelitian ini, proses *coding* mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*), yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Setiap hasil wawancara diberi kode tertentu berdasarkan makna yang terkandung dalam jawaban informan.

Tabel 4. Proses Open Coding Hasil Observasi

Kode	Pernyataan Informan	Kata Kunci	Kategori
T1	"Ruangannya bersih dan nyaman."	Bersih, nyaman	Bukti fisik
T2	"Pegawai berpakaian rapi."	Penampilan pegawai	Bukti fisik
T3	"Area parkir cukup luas."	Parkir	Bukti fisik
R1	"Transaksinya cepat selesai."	Cepat	Keandalan
R2	"Jarang terjadi kesalahan."	Akurat	Keandalan
R3	"Penjelasan pegawai mudah dipahami."	Informasi jelas	Keandalan
RS1	"Pegawai langsung membantu."	Cepat membantu	Daya tanggap
RS2	"Keluhan saya langsung ditangani."	Respons cepat	Daya tanggap
RS3	"Kalau ramai antreannya lama."	Waktu tunggu	Daya tanggap
A1	"Saya merasa aman bertransaksi."	Aman	Jaminan

Kode	Pernyataan Informan	Kata Kunci	Kategori
A2	"Pegawai sangat profesional."	Profesional	Jaminan
A3	"Data nasabah dijaga."	Kerahasiaan	Jaminan
E1	"Pegawainya ramah."	Ramah	Empati
E2	"Mereka sabar menjelaskan."	Perhatian	Empati
E3	"Semua nasabah diperlakukan sama."	Tidak diskriminatif	Empati

Sumber: Hasil reduksi data Observasi peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel diperoleh beberapa kode yang mewakili persepsi informan terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Unit Bua. Pada dimensi Tangibles, kata kunci yang paling banyak muncul adalah *bersih*, *nyaman*, *rapi*, dan *area parkir*. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fisik bank menjadi salah satu aspek yang pertama kali diperhatikan oleh nasabah ketika menerima pelayanan.

Pada dimensi Reliability, informan lebih banyak menyampaikan kata-kata seperti *cepat*, *akurat*, dan *informasi jelas*. Kata-kata tersebut menunjukkan bahwa nasabah menilai kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat dan minim kesalahan sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan terhadap bank.

Selanjutnya, pada dimensi Responsiveness, kata kunci yang muncul meliputi *cepat membantu*, *respons cepat*, dan *waktu tunggu*. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun pegawai dinilai tanggap dalam membantu nasabah, masih terdapat kendala berupa lamanya antrean pada waktu-waktu tertentu.

Pada dimensi Assurance, kata kunci yang paling dominan adalah *aman*, *profesional*, dan *kerahasiaan*. Hal tersebut menunjukkan bahwa rasa aman dalam bertransaksi menjadi faktor yang sangat diperhatikan oleh nasabah ketika menggunakan layanan perbankan.

Sementara itu, pada dimensi Empathy, kata-kata seperti *ramah*, *perhatian*, dan *tidak diskriminatif* muncul secara konsisten pada seluruh informan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap pegawai yang ramah dan peduli memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi nasabah.

Tahap berikutnya adalah axial coding, yaitu proses menghubungkan berbagai kode yang memiliki kesamaan makna ke dalam kategori yang lebih luas. Pada tahap ini, peneliti tidak lagi melihat setiap pernyataan secara terpisah, tetapi mulai menemukan hubungan antarkode sehingga terbentuk kategori yang mewakili fenomena yang diteliti.

Tabel 5. Axial Coding

Open Coding	Axial Coding	Tema
T1, T2, T3	Kondisi fasilitas pelayanan	Tangibles
R1, R2, R3	Ketepatan dan keandalan pelayanan	Reliability
RS1, RS2, RS3	Kecepatan merespons kebutuhan nasabah	Responsiveness
A1, A2, A3	Profesionalisme dan rasa aman	Assurance
E1, E2, E3	Keramahan dan perhatian pegawai	Empathy

Sumber: Hasil analisis peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel seluruh kode yang diperoleh dari hasil wawancara berhasil dikelompokkan menjadi lima kategori utama sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL). Kode T1 sampai T3 dikelompokkan ke dalam kategori Tangibles karena seluruhnya berkaitan dengan kondisi fisik dan fasilitas pelayanan. Kode R1 sampai R3 membentuk kategori Reliability karena berkaitan dengan ketepatan dan keakuratan pelayanan pegawai. Selanjutnya, kode RS1 sampai RS3 dikelompokkan menjadi kategori Responsiveness karena seluruhnya menggambarkan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Kode A1 sampai A3 membentuk kategori Assurance karena berkaitan dengan profesionalisme pegawai dan rasa aman yang dirasakan nasabah ketika melakukan transaksi. Adapun kode E1 sampai E3 membentuk kategori Empathy, yang menunjukkan perhatian, keramahan, dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan setiap nasabah.

Proses axial coding ini membantu peneliti dalam memahami hubungan antarpernyataan informan sehingga data yang awalnya berupa informasi yang terpisah dapat disusun menjadi kategori yang lebih sistematis.

Tahap terakhir dalam analisis data adalah **selective coding**. Pada tahap ini, peneliti mengintegrasikan seluruh kategori yang telah diperoleh menjadi tema-tema utama penelitian. Tema-tema tersebut merupakan hasil interpretasi terhadap keseluruhan data yang diperoleh dari lapangan dan menjadi dasar dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

Tabel 6. Selective Coding

Tema Utama	Makna Temuan
Tangibles	Fasilitas fisik Bank BRI Unit Bua dinilai bersih, nyaman, dan mendukung pelayanan, meskipun ruang tunggu perlu ditambah saat jam sibuk.
Reliability	Pegawai mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan akurat sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah.
Responsiveness	Pegawai responsif terhadap kebutuhan nasabah, namun waktu tunggu pelayanan masih menjadi kendala ketika jumlah nasabah meningkat.
Assurance	Profesionalisme pegawai serta keamanan transaksi memberikan rasa percaya kepada nasabah.
Empathy	Keramahan, kesopanan, dan perhatian pegawai menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah.

Sumber: Hasil analisis peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel 6, diperoleh lima tema utama yang menggambarkan kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Bua, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima tema tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Bua secara umum telah memenuhi harapan nasabah.

Tema Tangibles menunjukkan bahwa fasilitas fisik bank dinilai nyaman, bersih, dan mendukung proses pelayanan, meskipun ruang tunggu masih perlu ditingkatkan pada saat jumlah nasabah meningkat. Tema Reliability menggambarkan bahwa pegawai mampu

memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Tema Responsiveness menunjukkan bahwa pegawai memiliki daya tanggap yang baik dalam membantu nasabah, namun pengelolaan antrean masih perlu ditingkatkan agar waktu tunggu dapat diminimalkan. Tema Assurance memperlihatkan bahwa profesionalisme pegawai serta keamanan transaksi mampu meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap pelayanan bank. Sementara itu, tema Empathy menunjukkan bahwa keramahan, kesopanan, dan perhatian pegawai menjadi faktor yang paling banyak diapresiasi oleh para informan.

Berdasarkan keseluruhan proses coding tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bank BRI Unit Bua tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik yang memadai, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi pegawai, kecepatan pelayanan, jaminan keamanan transaksi, serta kemampuan pegawai dalam membangun hubungan yang baik dengan nasabah. Kelima tema tersebut kemudian menjadi dasar dalam pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada penelitian ini.

Berdasarkan proses *open coding*, diperoleh sejumlah kata kunci yang berasal dari hasil wawancara setiap informan. Kata-kata seperti *bersih*, *nyaman*, *cepat*, *akurat*, *ramah*, *aman*, dan *profesional* merupakan kata yang paling sering muncul dalam hasil wawancara. Selanjutnya, kata-kata tersebut dikelompokkan melalui proses *axial coding* menjadi beberapa kategori berdasarkan kesamaan makna. Tahap terakhir, yaitu *selective coding*, menghasilkan lima tema utama yang menjadi fokus penelitian, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Kelima tema tersebut kemudian digunakan sebagai dasar dalam menyusun hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Bua.

Tabel 7. Frekuensi Temuan dari Observasi

Tema	Jumlah Informan yang Menyampaikan	Persentase
Tangibles	5	100%
Reliability	5	100%
Responsiveness	5	100%
Assurance	5	100%
Empathy	5	100%

Sumber: Hasil analisis data peneliti (2026).

Tabel menunjukkan bahwa seluruh informan memberikan tanggapan terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap dimensi SERVQUAL memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan Bank BRI Unit Bua. Dengan kata lain, seluruh aspek pelayanan yang diamati dalam penelitian ini dianggap relevan oleh para informan karena berkaitan langsung dengan pengalaman mereka selama memperoleh pelayanan di bank.

Persentase sebesar 100% pada setiap dimensi tidak menunjukkan bahwa seluruh pelayanan telah sempurna, melainkan menggambarkan bahwa semua informan menyinggung kelima aspek tersebut dalam proses wawancara. Temuan ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh satu aspek tertentu, tetapi merupakan hasil dari

kombinasi antara fasilitas fisik, keandalan pelayanan, kecepatan pegawai, jaminan profesionalisme, serta sikap empati kepada nasabah.

Tabel 8. Ringkasan Temuan Penelitian

Aspek	Kondisi di Bank BRI Unit Bua	Evaluasi
Kebersihan kantor	Sangat baik	Dipertahankan
Kenyamanan ruang tunggu	Baik	Perlu penambahan kursi pada jam sibuk
Kecepatan pelayanan	Baik	Perlu pengurangan waktu antrean
Ketepatan transaksi	Sangat baik	Dipertahankan
Keramahan pegawai	Sangat baik	Dipertahankan
Kemampuan memberikan informasi	Sangat baik	Dipertahankan
Penanganan keluhan	Baik	Perlu peningkatan kecepatan respons

Sumber: Hasil reduksi data peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Bank BRI Unit Bua secara umum berada pada kategori baik hingga sangat baik. Aspek yang memperoleh penilaian paling tinggi adalah kebersihan kantor, ketepatan transaksi, keramahan pegawai, serta kemampuan pegawai dalam memberikan informasi kepada nasabah. Keempat aspek tersebut menjadi kekuatan utama Bank BRI Unit Bua dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Di sisi lain, penelitian ini juga menemukan beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian, yaitu kenyamanan ruang tunggu pada saat jumlah nasabah meningkat, waktu tunggu pelayanan pada jam-jam sibuk, serta kecepatan dalam menangani keluhan nasabah. Meskipun kelemahan tersebut tidak mengurangi kepuasan nasabah secara keseluruhan, perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh nasabah.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Bua telah memenuhi sebagian besar harapan nasabah. Fasilitas yang memadai, pelayanan yang cepat dan akurat, sikap profesional pegawai, serta komunikasi yang ramah menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan nasabah. Oleh karena itu, mempertahankan keunggulan yang telah dimiliki sekaligus melakukan perbaikan pada aspek yang masih menjadi kendala merupakan langkah penting bagi Bank BRI Unit Bua dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Pembahasan

Temuan menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan nasabah Bank BRI Unit Bua terbentuk melalui perpaduan aspek fisik, fungsional, interpersonal, dan situasional. Lima dimensi SERVQUAL membantu mengorganisasi pengalaman tersebut, tetapi kepuasan

menjadi lebih jelas ketika masing-masing aspek dikaitkan dengan makna yang diberikan informan terhadap pengalaman pelayanan.

Pada aspek *tangibles*, kondisi fasilitas mendukung rasa nyaman selama menerima pelayanan. Namun, fasilitas fisik tidak berdiri sendiri sebagai sumber kepuasan. Informan juga memberikan perhatian pada kemampuan petugas menyelesaikan kebutuhan serta kualitas interaksi yang terjadi selama pelayanan.

Pada aspek *reliability*, ketepatan penyelesaian layanan menumbuhkan keyakinan bahwa kebutuhan nasabah dapat ditangani secara benar. Dalam konteks perbankan, aspek ini memiliki makna penting karena kesalahan transaksi dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepercayaan.

Pada aspek *responsiveness*, ditemukan pengalaman yang lebih kompleks. Informan dapat menilai petugas sigap ketika telah memperoleh giliran pelayanan, tetapi tetap mengalami ketidaknyamanan akibat waktu tunggu ketika jumlah nasabah meningkat. Temuan tersebut menunjukkan perbedaan antara respons petugas secara individual dan efisiensi proses pelayanan secara keseluruhan.

Pada aspek *assurance*, kejelasan informasi membantu informan memahami prosedur dan meningkatkan rasa aman. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi petugas bukan hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga komunikasi yang mampu mengurangi ketidakpastian nasabah.

Pada aspek *empathy*, sikap ramah dan perhatian petugas membuat nasabah merasa dihargai. Pengalaman interpersonal tersebut melengkapi aspek fungsional pelayanan dan menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya didasarkan pada hasil transaksi.

Jika dibaca secara keseluruhan, pengalaman informan menunjukkan tiga jalur pemaknaan kepuasan. Pertama, kebutuhan dapat diselesaikan secara tepat. Kedua, nasabah memperoleh interaksi yang ramah, jelas, dan meyakinkan. Ketiga, kondisi proses pelayanan memberikan tingkat kenyamanan tertentu. Dengan demikian, penelitian ini memperlihatkan bahwa kepuasan pada tingkat kantor unit merupakan pengalaman multidimensional yang dibentuk bukan hanya oleh "hasil pelayanan", tetapi juga oleh cara pelayanan berlangsung.

Temuan mengenai waktu tunggu menjadi salah satu aspek kontekstual yang perlu diperhatikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas interpersonal petugas yang positif belum tentu sepenuhnya menghilangkan ketidaknyamanan yang disebabkan oleh proses pelayanan. Implikasi praktisnya adalah perlunya evaluasi pengalaman antrean berdasarkan kondisi operasional aktual, tanpa langsung menyimpulkan bahwa solusi tertentu seperti penambahan loket merupakan pilihan terbaik sebelum tersedia analisis kapasitas layanan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan pengalaman lima informan penelitian, kualitas pelayanan pada Bank BRI Unit Bua dipersepsikan melalui kenyamanan fasilitas, ketepatan penyelesaian layanan, kesigapan petugas, kejelasan informasi, rasa aman, serta keramahan dan perhatian interpersonal. Aspek-aspek tersebut secara umum membentuk pengalaman pelayanan yang positif bagi informan. Kepuasan informan tidak hanya berkaitan dengan keberhasilan transaksi. Kepuasan juga muncul ketika pelayanan berlangsung secara jelas, ramah, responsif, dan memberikan rasa nyaman. Sebaliknya, waktu tunggu pada kondisi tertentu dapat mengurangi

kenyamanan meskipun interaksi dengan petugas dinilai positif. Temuan menunjukkan bahwa pengalaman kepuasan pada layanan kantor unit terbentuk melalui kombinasi aspek fungsional, interpersonal, dan situasional. Kesimpulan tersebut terbatas pada pengalaman informan penelitian dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan kepada seluruh nasabah Bank BRI Unit Bua.

Bank BRI Unit Bua perlu mempertahankan konsistensi ketepatan pelayanan, kejelasan komunikasi, keramahan, dan kesigapan petugas yang diapresiasi oleh informan. Evaluasi dapat diarahkan pada pengalaman waktu tunggu, khususnya pada kondisi ketika jumlah nasabah meningkat. Bentuk tindakan operasional selanjutnya sebaiknya ditentukan berdasarkan evaluasi internal terhadap pola kunjungan, beban pelayanan, kapasitas petugas, dan kebutuhan nasabah

5. Daftar Pustaka

Alam, M. M., Rahman, M. M., & Hossain, M. A. (2022). Service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in the banking industry: A structural equation modeling approach. *Sustainability, 14*(18), Article 11494. https://doi.org/10.3390/su141811494

Anastasya, A., Jefri, J., & Asfah, A. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 14*(1), 45–58.

Arundini, N., & Sutrisno, S. (2023). The influence of market orientation and quality management on service quality and customer satisfaction in Indonesian state-owned banks. *Journal of Infrastructure, Policy and Development, 7*(3), 1–18.

Binowo, M., Worang, F. G., & Arie, F. V. (2023). The effect of service quality elements on customer satisfaction at BRI Unit Unsrat Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 11*(1), 645–655. https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.45999

Determining customer satisfaction on service quality constructs using SERVQUAL model. (2022). *International Journal of Research in Business and Social Science, 11*(7), 210–221.

Fabaitya, A., Rahmawati, R., & Kurniawan, D. (2023). The influence of service quality on customer satisfaction in the banking sector. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research, 7*(2), 512–524.

Herwina, W. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Indonesia, 22*(2), 145–156.

Ighomereho, O. S., Adebayo, A. A., & Adeyemi, O. (2022). Electronic service quality and customer satisfaction in the digital banking industry. *International Journal of Bank Marketing, 40*(6), 1205–1223.

Isalman, I. (2024). Pengaruh *e-service quality* BRImo terhadap *e-customer trust* dan *e-customer satisfaction*. *Jurnal Manajemen Perbankan Indonesia, 8*(1), 21–35.

Juniartha, I. M., Yasa, N. N. K., & Giantari, I. G. A. K. (2022). The role of service quality in increasing customer satisfaction and customer loyalty in the banking sector. *International Journal of Data and Network Science, 6*(4), 1357–1368. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.7.006

Kasengkang, D. I., Moniharapon, S., & Mandagie, Y. (2023). Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan BRImo terhadap kepuasan nasabah BRI Unit Tumpaan. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 11*(1), 1075–1084. https://doi.org/10.35794/emba.v11i1.46860

Kulsum, U., Suryadi, D., & Prasetyo, H. (2022). Customer satisfaction as a determinant of customer loyalty in the Indonesian banking industry. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 9*(2), 175–186.

Nurcahaya, N., Junaidi, J., & Anwar, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen Indonesia, 7*(2), 112–124.

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Pandeiroot, R., Kindangen, P., & Jan, A. B. H. (2023). Implementasi *standard operating procedure* frontliner dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia. *Jurnal EMBA, 11*(2), 335–346.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Pratiwi, N., Hidayat, R., & Putra, A. (2022). The effect of *e-service quality* on customer satisfaction in mobile banking services. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 9*(2), 132–145.

Putry, R., & Solikhah, S. (2026). Pengaruh kualitas layanan digital dan Kredit Usaha Rakyat terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital, 5*(1), 51–66.

Septia, D., Rahman, A., & Fitriani, N. (2026). Implementasi BRImo dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Indonesia, 18*(1), 30–44.

Sofyan, A., Hidayat, M., Rahmawati, D., & Yusuf, A. (2025). Service quality and customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia: The moderating role of customer service officer gender. *International Journal of Banking Studies, 13*(2), 145–162.

Susanti, R., Rahman, A., & Saputra, D. (2022). Electronic service quality and customer satisfaction in digital banking services. *International Journal of Business and Management Studies, 14*(2), 215–229.

Tedjokusumo, B., & Murhadi, W. R. (2023). Service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in the Indonesian banking industry. *Jurnal Manajemen dan*

Kewirausahaan, 25(1), 44–57.

Wahyudi, R., Sari, M., & Pratama, A. (2025). Analisis pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang Harapan. *Jurnal Administrasi Bisnis Indonesia, 16*(1), 77–91.

Wahyunie, S. (2022). Analisis kepuasan nasabah berdasarkan kualitas pelayanan pada sektor perbankan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis, 23*(1), 65–78