

# SOSIALISASI DAN EDUKASI UNTUK MEMBANGUN KUALITAS PELAYANAN BRI CABANG INDRAMAYU DEMI KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH

Wahyudin<sup>1</sup>, Agustian Suseno<sup>2</sup>,  
Sutrisno<sup>3</sup>, Asep Erik Nugraha<sup>4</sup>,  
Kusnadi<sup>5</sup>, Risma Fitriani<sup>6</sup>, Jauhari  
Arifin<sup>7</sup>, Sukanta<sup>8</sup>, Billy Nugraha<sup>9\*</sup>,  
Wildan Fatchan Maulidin<sup>10</sup>, Nita  
Aminatin<sup>11</sup>, Moh. Rizha Fauzi  
Amin<sup>12</sup>, Soma Satria<sup>13</sup>

<sup>1)</sup> - <sup>13)</sup> Program Studi S1 Teknik Industri,  
Universitas Singaperbangsa  
Karawang

<sup>9)</sup> Program Studi S2 Teknik Industri,  
Universitas Mercu Buana

## Article history

Received : 15 Januari 2025

Revised : 4 Maret 2025

Accepted : 1 Juli 2025

## \*Corresponding author

Billy Nugraha

Email : billynugraha982@gmail.com

## Abstrak

Kualitas pelayanan perbankan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Indramayu menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanannya di tengah persaingan perbankan yang semakin ketat, baik dengan bank konvensional lainnya maupun layanan berbasis *fintech*. Untuk itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan BRI melalui sosialisasi dan edukasi kepada staf dan nasabah. Program ini dilakukan melalui serangkaian kegiatan, termasuk survei kepuasan nasabah, sosialisasi layanan *digital*, serta pelatihan bagi pegawai bank dalam meningkatkan keterampilan pelayanan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan fisik (*tangible*) dan interaksi layanan (*intangible*) berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Sosialisasi dan edukasi yang dilakukan juga meningkatkan pemahaman nasabah mengenai layanan *digital* perbankan, sehingga mendukung peningkatan inklusi keuangan. Kesimpulan dari kegiatan ini menegaskan pentingnya peningkatan fasilitas layanan, penguatan kompetensi pegawai, serta edukasi berkelanjutan bagi nasabah dalam menciptakan pengalaman layanan yang optimal. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan menjadi kunci dalam Membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah di tengah dinamika industri perbankan yang terus berkembang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Nasabah; Loyalitas Nasabah;  
*Tangible*; *Intangible*

## Abstract

The quality of banking services is an important factor in creating customer satisfaction and loyalty. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Indramayu Branch faces challenges in improving the quality of its services amid increasingly fierce banking competition, both with other conventional banks and *fintech*-based services. For this reason, this community service activity aims to improve the quality of BRI's services through socialization and education to staff and customers. This program is carried out through a series of activities, including customer satisfaction surveys, digital service socialization, and training for bank employees in improving service skills. The results of the activity showed that improving the quality of physical services (*tangible*) and service interaction (*intangible*) had a positive impact on customer satisfaction. The socialization and education carried out also increases customer understanding of digital banking services, thereby supporting increased financial inclusion. The conclusion of this activity emphasizes the importance of improving service facilities, strengthening employee competence, and continuous education for customers in creating an optimal service experience. Thus, efforts to continuously improve service quality are the key to building customer trust and loyalty in the midst of the dynamics of the banking industry that continues to grow.

Keywords: Service Quality; Customer Satisfaction; Customer Loyalty; *Tangible*;  
*Intangible*

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, sektor perbankan dihadapkan pada tuntutan untuk terus berinovasi guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks (Budiman, 2020). Persaingan yang ketat antarbank tidak hanya memengaruhi kemampuan perbankan untuk menarik nasabah baru, tetapi juga mempertahankan loyalitas nasabah yang telah ada (Jeany & Siagian, 2020). Salah satu faktor kunci untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan nasabah. Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, memiliki peran strategis dalam memberikan layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya di daerah-daerah yang belum sepenuhnya terjangkau oleh lembaga keuangan lainnya (Febiol et al., 2023). BRI Cabang Indramayu dan *unit online*-nya menjadi bagian penting dalam memberikan akses keuangan yang mudah, cepat, dan andal bagi masyarakat setempat. Namun, untuk terus berkembang dan menjadi pilihan utama, BRI harus memastikan kualitas layanannya mencakup dimensi *tangible*, seperti fasilitas fisik, kebersihan, dan teknologi yang digunakan, serta dimensi *intangible*, seperti keramahan pegawai, kompetensi, dan kecepatan layanan (Wahyudi et al., 2022).

Masalah ini tidak hanya berpotensi menurunkan tingkat kepuasan nasabah, tetapi juga dapat memengaruhi loyalitas mereka. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan loyalitas (Alam et al., 2022). Kegiatan ini juga berusaha untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan yang terdiri atas *tangible* dan *intangible* dengan kepuasan dan loyalitas nasabah (Astuti, Agriyanto, & Turmudzi, 2020). Metode survei yang digunakan dalam kegiatan ini memungkinkan tim untuk mendapatkan data empiris langsung dari nasabah BRI. Data ini menjadi dasar untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan BRI (Hang & Trung, 2024). Melalui program pengabdian ini, BRI diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan yang lebih besar dari masyarakat (Wijayanto, 2015). Kepercayaan ini menjadi aset penting dalam menciptakan hubungan jangka panjang dengan nasabah yang setia (Arianto & Nirwana, 2021).

Dalam era globalisasi dan transformasi *digital*, sektor perbankan mengalami perubahan yang signifikan dalam cara memberikan layanan kepada masyarakat (Rochmah & Ernawati, 2022). Banyak nasabah masih mengandalkan layanan perbankan konvensional karena kurangnya pemahaman mengenai manfaat serta cara penggunaan layanan digital seperti *mobile banking* dan *internet banking* (Wahyudi et al., 2022). Dalam konteks ini, pengabdian yang dilakukan dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan perbankan memiliki relevansi yang tinggi, terutama di era *modern* yang semakin menuntut efisiensi dan kepuasan pelanggan (Widnyana & Suamanayasa, 2021). Urgensi dari program pengabdian kepada masyarakat ini, khususnya pada BRI Cabang Indramayu dan *unit online*-nya, terletak pada berbagai tantangan yang dihadapi perbankan dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi nasabah (Saraswati et al., 2023). Loyalitas nasabah menjadi salah satu faktor kunci keberlanjutan operasional bank (Atmaja, 2018). Dengan mengedepankan pendekatan berbasis kepuasan nasabah, BRI dapat menciptakan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan (Kusniati & Saputra, 2020). BRI Cabang Indramayu dan *unit online*-nya menghadapi beberapa keluhan dari nasabah, seperti kurang optimalnya pelayanan fisik (*tangible*), termasuk antrian yang panjang, fasilitas yang kurang memadai, serta keterbatasan teknologi di beberapa area (Ningsih & Khoiruddin, 2023). Selain itu, pelayanan *intangible*, seperti keramahan pegawai, kecepatan dalam menangani masalah, dan kejelasan informasi, masih memerlukan perbaikan. BRI memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan mereka dapat diakses dengan mudah dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, terutama di daerah seperti Indramayu (Viola et al., 2024). Nasabah diberikan wawasan tentang pentingnya kualitas layanan, sedangkan pihak BRI mendapatkan masukan yang berharga terkait kebutuhan nasabah (Masadah et al, 2020). Pendekatan ini tidak hanya bersifat reaktif terhadap masalah yang ada tetapi juga proaktif dalam membangun pelayanan yang lebih baik di masa depan. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor tersebut, program pengabdian kepada masyarakat ini memiliki urgensi yang tinggi untuk dilaksanakan (Octavia, 2019).

Kebaruan ini mencakup pendekatan, metode, serta fokus program yang relevan dengan kebutuhan dan tantangan perbankan *modern* (Boonlertvanich, 2019). Berikut adalah beberapa aspek kebaruan yang ditawarkan dalam kegiatan ini: Kebaruan pertama dalam kegiatan ini adalah penerapan pendekatan holistik yang melibatkan dua dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu *tangible* (fisik) dan *intangible* (non-fisik). Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada BRI mengenai elemen-elemen yang membentuk pengalaman nasabah (Supriyanto et al., 2021). Pendekatan ini berbeda dari program sebelumnya yang cenderung hanya menitikberatkan pada salah satu aspek pelayanan (Minh & Huu, 2016). Hasil survei diproses menggunakan metode analisis statistik yang mendalam untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel *tangible*, *intangible*, kepuasan, dan loyalitas (Pertiwi et al., 2021). Kebaruan ini memberikan nilai lebih karena data yang diperoleh bersifat spesifik terhadap kebutuhan nasabah BRI Cabang Indramayu dan *unit online*-nya. Selain itu, hasil analisis dapat digunakan sebagai dasar untuk merancang strategi peningkatan pelayanan yang lebih terarah dan berbasis bukti (Samuel Famiyeh, 2018). Dalam wilayah semi-urban, tantangan pelayanan perbankan sering kali mencakup keterbatasan fasilitas fisik, rendahnya literasi keuangan, serta keterbatasan akses teknologi *digital* (Rochmah & Ernawati, 2022). Aspek kebaruan terakhir adalah pengakuan kepuasan sebagai variabel mediasi antara kualitas pelayanan (*tangible* dan *intangible*) dan loyalitas nasabah. Dengan menganalisis peran kepuasan sebagai penghubung, program ini memberikan wawasan baru mengenai bagaimana kualitas pelayanan dapat dioptimalkan untuk menciptakan loyalitas nasabah secara lebih efektif (Nurrachmi & Setiawan, 2020).

Pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan di BRI Cabang Indramayu dan *unit online*-nya bertujuan untuk memberikan dampak positif, baik bagi pihak bank maupun nasabah. Program ini tidak hanya berupaya memecahkan masalah yang ada, tetapi juga menciptakan perubahan yang berkelanjutan untuk mendukung kepuasan dan loyalitas nasabah (Kurniasih et al., 2024). Tujuan kegiatan ini dirancang secara spesifik agar hasilnya dapat diukur dan bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat. Berikut adalah tujuan utama dari kegiatan ini: Tujuan utama dari kegiatan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Cabang Indramayu dan *unit online*-nya dengan berfokus pada dua dimensi utama, yaitu *tangible* (aspek fisik) dan *intangible* (aspek non-fisik) (Arianto & Nirwana, 2021). Dimensi *Tangible*: Memastikan bahwa fasilitas fisik, seperti ruang tunggu, tata letak kantor, kebersihan, dan teknologi pendukung layanan (ATM, *internet banking*) memenuhi standar kenyamanan dan kepraktisan bagi nasabah. Dimensi *Intangible*: Meningkatkan aspek non-fisik, seperti keramahan pegawai, kecepatan dalam menangani keluhan, serta kejelasan informasi layanan, agar nasabah merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Dengan menggunakan metode survei dan analisis data, hubungan antara variabel *tangible*, *intangible*, kepuasan ( $Z$ ), dan loyalitas ( $Y$ ) akan dianalisis secara mendalam (Octavia, 2019). Hasil ini akan memberikan wawasan kepada BRI mengenai elemen-elemen pelayanan yang paling signifikan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas. Program ini bertujuan untuk meningkatkan literasi nasabah mengenai layanan perbankan, terutama terkait layanan *digital* yang semakin penting dalam era *modern*. Edukasi ini mencakup: (1) Pemanfaatan layanan *digital* seperti *internet banking* dan *mobile banking* untuk mempermudah transaksi. (2) Informasi tentang pentingnya memberikan umpan balik kepada bank untuk meningkatkan kualitas layanan. (3) Pemahaman tentang bagaimana perbankan yang baik dapat mendukung kebutuhan finansial mereka secara efektif. Melalui sosialisasi ini, nasabah tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga berperan aktif dalam memberikan masukan yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Supriyanto et al, 2021). Tujuan lain dari kegiatan ini adalah menyediakan masukan strategis bagi BRI Cabang Indramayu untuk meningkatkan daya saingnya di tengah persaingan perbankan yang semakin ketat. Masukan ini mencakup: (1) Rekomendasi perbaikan fasilitas fisik berdasarkan hasil survei nasabah. (2) Pelatihan bagi pegawai BRI untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan dalam memberikan layanan yang ramah dan cepat. (3) Strategi pengelolaan keluhan nasabah agar dapat diselesaikan secara lebih efektif dan efisien. Dengan memperbaiki kualitas pelayanan dan memperkenalkan layanan *digital*, diharapkan lebih banyak masyarakat yang mau dan mampu menggunakan layanan keuangan formal (Kusniati & Saputra, 2020).

## METODE PELAKSANAAN

Mitra dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Indramayu beserta unit layanan online-nya sebagai lembaga perbankan yang menjadi fokus utama dalam peningkatan kualitas layanan. Selain itu, pegawai BRI Cabang Indramayu turut menjadi mitra dalam aspek pelatihan dan pengembangan kompetensi layanan perbankan. Nasabah BRI Cabang Indramayu juga merupakan mitra sekaligus penerima manfaat utama, terutama dalam edukasi terkait layanan perbankan digital dan peningkatan kepuasan terhadap pelayanan bank. Untuk mengukur efektivitas kegiatan ini, dilakukan evaluasi melalui pre-test dan post-test guna mengetahui peningkatan pemahaman dan keterampilan mitra setelah diberikan pelatihan (Boonlertvanich, 2019). Dengan pengukuran ini, dampak kegiatan dapat dinilai secara objektif dan menunjukkan efektivitas pendekatan yang digunakan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan perbankan di BRI Cabang Indramayu. Berikut adalah rangkaian alur pengabdian kepada masyarakat pada Gambar 1.



Gambar 1. Rangkaian Alur Pengabdian Kepada Masyarakat

Sumber: (Supriyanto et al, 2021)

### Pendekatan Survei dan Analisis Data

Metode utama yang digunakan dalam kegiatan ini adalah survei dan analisis data yang berfokus pada hubungan antara variabel *tangible*, *intangibile*, kepuasan, dan loyalitas (Boonlertvanich, 2019). Pendekatan ini dilakukan untuk memahami secara mendalam kondisi pelayanan saat ini serta ekspektasi nasabah. (1) Survei Nasabah: Menggunakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan yang diberikan. Kuesioner mencakup dimensi *tangible* (fasilitas fisik, kebersihan, dan kenyamanan) serta *intangibile* (keramahan, kecepatan pelayanan, dan kejelasan informasi). (2) Analisis Data: Data yang dikumpulkan dari survei dianalisis menggunakan metode statistik untuk memahami hubungan antarvariabel. Analisis ini memberikan gambaran faktor-faktor yang paling memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Langkah ini membantu dalam merancang strategi peningkatan pelayanan yang didasarkan pada kebutuhan nyata dan prioritas nasabah.

### Edukasi dan Pelatihan untuk Pegawai BRI

Pegawai BRI adalah ujung tombak dalam memberikan layanan kepada nasabah (Supriyanto et al, 2021). Oleh karena itu, pelatihan dirancang untuk meningkatkan kompetensi mereka dalam memberikan pelayanan yang optimal. (1) Pelatihan Berbasis Kompetensi: Fokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan kemampuan menangani keluhan nasabah. (2) *Workshop* Interaktif: Menggunakan simulasi layanan untuk membantu pegawai memahami bagaimana memberikan pengalaman yang

memuaskan bagi nasabah. (3) Pengenalan Teknologi *Digital*: Memberikan pelatihan tentang pemanfaatan dan promosi layanan *digital* seperti BRImo dan *internet banking* untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

### **Sosialisasi dan Edukasi kepada Nasabah**

Nasabah sering kali menghadapi kendala dalam memahami dan memanfaatkan layanan perbankan, terutama layanan berbasis *digital* (Wahyudi, Umiyarzi, & Mapaza, 2022). Untuk itu, kegiatan ini juga mencakup program edukasi kepada nasabah. (1) Sosialisasi Layanan *Digital*: Mengadakan sesi edukasi langsung kepada nasabah di kantor cabang tentang cara menggunakan layanan *digital* seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan mesin ATM. (2) Edukasi Literasi Keuangan: Memberikan informasi kepada nasabah tentang pentingnya mengelola keuangan secara bijak dengan memanfaatkan produk dan layanan perbankan. (3) Pelibatan Komunitas Lokal: Menggunakan pendekatan komunitas untuk menjangkau nasabah di wilayah semi-urban yang memiliki keterbatasan akses terhadap informasi perbankan.

### **Peningkatan Fasilitas Tangible**

Kegiatan ini juga mencakup evaluasi dan peningkatan fasilitas fisik di BRI Cabang Indramayu dan *unit online*-nya (Wahyudi, Umiyarzi, & Mapaza, 2022). (1) Evaluasi Fasilitas: Mengidentifikasi elemen-elemen fasilitas yang memerlukan perbaikan, seperti ruang tunggu, mesin ATM, dan aksesibilitas kantor. (2) Rekomendasi Perbaikan: Menyusun rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kenyamanan nasabah, seperti penambahan kursi di ruang tunggu atau peningkatan kualitas jaringan pada layanan ATM.

### **Pengumpulan dan Analisis Umpan Balik**

Untuk memastikan keberlanjutan program, nasabah dilibatkan secara aktif dalam memberikan umpan balik terhadap layanan yang mereka terima (Masadah, Asngadi, & Singgih, 2020). (1) Pemasangan Kotak Saran: Menyediakan kotak saran di kantor cabang untuk memudahkan nasabah menyampaikan keluhan atau usulan perbaikan. (2) Wawancara Langsung: Mengadakan wawancara langsung dengan nasabah untuk mendapatkan informasi lebih mendalam mengenai pengalaman mereka. (3) Pemantauan Berkelanjutan: Menggunakan umpan balik yang diperoleh untuk memantau efektivitas program dan merancang inisiatif perbaikan lebih lanjut.

### **Pendekatan Partisipatif dengan Pemangku Kepentingan Lokal**

Melibatkan pemangku kepentingan lokal seperti tokoh masyarakat, komunitas, dan pelaku usaha menjadi bagian penting dalam program ini (Kusniati & Saputra, 2020). (1) Kolaborasi dengan Pemimpin Komunitas: Menggunakan pengaruh tokoh lokal untuk menyebarkan informasi mengenai program pengabdian dan menarik partisipasi masyarakat. (2) Fokus pada UMKM: Mengadakan sesi khusus untuk memberikan solusi perbankan yang mendukung pertumbuhan bisnis UMKM.

Dengan menggunakan pendekatan survei, edukasi, pelatihan, peningkatan fasilitas, dan pengumpulan umpan balik, kegiatan ini dirancang untuk menciptakan dampak yang nyata dan berkelanjutan (Ningsih & Khoiruddin, 2023). Metode yang digunakan memastikan bahwa setiap langkah yang diambil relevan dengan kebutuhan nasabah dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan di BRI Cabang Indramayu serta *unit online*-nya. Strategi ini tidak hanya membantu mencapai tujuan jangka pendek, tetapi juga memperkuat hubungan antara BRI dan masyarakat dalam jangka panjang.

## **HASIL PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Pada pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat ini, terdapat berbagai kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Indramayu, khususnya dalam hal layanan fisik dan *digital*. Kegiatan ini difokuskan pada sosialisasi dan edukasi kepada staf serta nasabah untuk meningkatkan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah (Kusniati & Saputra, 2020). Berikut ini adalah hasil pelaksanaan kegiatan beserta pembahasannya:

### **Penyebaran Kuesioner Online**

Sebagai langkah awal, dilakukan penyebaran kuesioner *online* kepada 94 nasabah BRI Cabang Indramayu untuk mengumpulkan data mengenai persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Metode pengambilan sampel dalam penyebaran kuesioner *online* dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih responden yang merupakan nasabah aktif BRI Cabang Indramayu yang memiliki pengalaman menggunakan layanan perbankan baik secara langsung maupun *digital*. Berikut foto dokumentasi dari kegiatan ini menunjukkan penggunaan *platform digital* yang mempermudah distribusi kuesioner kepada nasabah secara efisien. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menilai kualitas layanan BRI baik dalam aspek fasilitas fisik (*tangible*) maupun interaksi layanan (*intangible*). Namun, ada beberapa *area* yang perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan ruang tunggu dan responsivitas staf dalam memberikan informasi. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk lebih fokus pada perbaikan fasilitas fisik dan kompetensi interpersonal staf. Berikut adalah penyebaran kuesioner *online* pada Gambar 2.



**Gambar 2. Penyebaran Kuesioner Online**

### **Wawancara Mendalam**

Untuk memperoleh data yang lebih mendalam, dilakukan wawancara dengan sejumlah nasabah dan staf BRI. Teknik pengambilan sampel dalam wawancara mendalam menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling* untuk menjangkau informan yang memiliki pengalaman serta pengetahuan mendalam terkait BRI Cabang Indramayu. Berikut foto yang diambil selama wawancara memperlihatkan suasana yang kondusif, di mana tim pengabdian dapat menggali lebih dalam pengalaman nasabah terkait kualitas layanan. Dari hasil wawancara, ditemukan bahwa faktor yang paling memengaruhi kepuasan nasabah adalah interaksi dengan staf dan kemudahan dalam akses layanan *digital*. Nasabah menginginkan adanya peningkatan dalam pelatihan staf untuk memperbaiki kemampuan komunikasi serta memberikan solusi yang lebih cepat dan efektif dalam layanan perbankan. Berikut adalah wawancara mendalam pada Gambar 3.



**Gambar 3. Wawancara Mendalam**

### **Kegiatan dengan Nasabah**

Kegiatan edukasi kepada nasabah bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya peran mereka dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman bertransaksi. Berikut foto yang diambil selama kegiatan ini memperlihatkan interaksi langsung antara tim pengabdian dan nasabah. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan bahwa nasabah sangat antusias untuk berpartisipasi dalam diskusi mengenai peningkatan pelayanan. Banyak nasabah yang mengungkapkan keinginan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang produk dan layanan *digital* yang ditawarkan BRI, serta tips untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Berikut adalah kegiatan dengan nasabah pada Gambar 4.



**Gambar 4. Kegiatan dengan Nasabah**

### **Partisipasi Tim Pengabdian**

Berikut foto yang menggambarkan kegiatan tim pengabdian memperlihatkan keterlibatan penuh dari semua anggota dalam menyelenggarakan sosialisasi dan edukasi. Selama kegiatan berlangsung, tim pengabdian tidak hanya memberikan materi tetapi juga menjawab pertanyaan dan memberikan solusi terkait isu-isu yang dihadapi oleh nasabah dan staf BRI. Pembahasan dalam kegiatan ini menekankan pentingnya kolaborasi antara staf dan nasabah dalam menciptakan pengalaman layanan yang optimal. Berikut adalah partisipasi tim pengabdian pada Gambar 5.



**Gambar 5. Partisipasi Tim Pengabdian**

### **Sosialisasi kepada Staf dan Nasabah**

Proses sosialisasi yang dilakukan di BRI Cabang Indramayu bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Dua foto dokumentasi dari kegiatan sosialisasi menunjukkan keterlibatan aktif staf dan nasabah dalam sesi diskusi. Sosialisasi ini berhasil meningkatkan kesadaran tentang pentingnya aspek *tangible* dan *intangibile* dalam meningkatkan kepuasan

dan loyalitas nasabah. Diskusi ini juga mengungkapkan bahwa staf BRI perlu diberikan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan dalam menghadapi tantangan *era digital* dan memberikan pelayanan yang lebih personal. Berikut adalah sosialisasi kepada staf dan nasabah pada Gambar 6.



**Gambar 6. Sosialisasi kepada Staf dan Nasabah**

### **Kegiatan Bersama**

Kegiatan bersama antara tim pengabdian dan nasabah BRI, yang tercermin dalam empat foto dokumentasi, menggambarkan suasana kolaboratif dan semangat kebersamaan dalam mencapai tujuan yang lebih baik dalam pelayanan perbankan. Momen kebersamaan ini memperlihatkan pentingnya peran aktif nasabah dalam memberikan masukan yang konstruktif dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pihak bank. Kegiatan ini menekankan bahwa loyalitas nasabah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang mereka terima, baik dalam interaksi langsung maupun dalam layanan *digital*. Berikut adalah kegiatan bersama pada Gambar 7.



**Gambar 7. Kegiatan Bersama**

### **Pembahasan**

Hasil dari kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, baik dalam bentuk *tangible* (fasilitas fisik) maupun *intangibile* (interaksi layanan), memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Boonlertvanich, 2019). Kepuasan nasabah, pada gilirannya, menjadi faktor kunci yang mendorong loyalitas mereka terhadap BRI. Namun, terdapat beberapa *area* yang perlu ditingkatkan, seperti kenyamanan fasilitas fisik dan pengembangan kompetensi staf dalam memberikan pelayanan yang lebih responsif dan efisien, terutama dalam *era digital*.

Selain itu, sosialisasi yang melibatkan nasabah dan staf terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah (Masadah, Asngadi, & Singgih, 2020). Dari hasil wawancara dan diskusi, nasabah menginginkan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan *digital* serta pelatihan lebih lanjut bagi staf untuk meningkatkan kemampuan interpersonal mereka dalam menghadapi nasabah. Secara keseluruhan, kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di BRI (Atmaja, 2018) Cabang Indramayu. Diharapkan dengan adanya sinergi antara peningkatan fasilitas fisik, pengembangan kemampuan staf, dan edukasi kepada nasabah, BRI dapat mempertahankan loyalitas nasabah dan bersaing secara kompetitif di pasar perbankan yang semakin ketat. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pemahaman pegawai terhadap standar layanan perbankan meningkat sebesar 88% dari 78% secara rata-rata, sementara pemahaman nasabah mengenai layanan digital perbankan mengalami peningkatan sebesar 85% dari 69% secara rata-rata. Peningkatan ini menunjukkan bahwa metode pelatihan yang diterapkan memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan kompetensi pegawai dan literasi digital nasabah.

### **Analisis Hasil Pengabdian kepada Masyarakat**

Pengabdian kepada masyarakat melalui sosialisasi dan edukasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan di BRI Cabang Indramayu dan *Unit Online*-nya telah menunjukkan hasil yang signifikan. Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas nasabah. Hasil dari kegiatan ini didapatkan melalui metode survei dan analisis data yang melibatkan nasabah BRI: (1) Analisis Situasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan, (2) Hubungan Antara Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, dan (3) Implementasi Strategi dan Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah.

### **Hambatan Pengabdian kepada Masyarakat**

Meskipun pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di BRI Cabang Indramayu dan *Unit Online*-nya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan dan menciptakan kepuasan nasabah yang berujung pada loyalitas, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi selama pelaksanaan kegiatan ini. Hambatan-hambatan tersebut mempengaruhi efektivitas dan pencapaian tujuan dari pengabdian ini. Berikut adalah analisis dari hambatan-hambatan yang ditemukan selama pengabdian tersebut: (1) Kendala Infrastruktur dan Teknologi, (2) Resistensi terhadap Perubahan dalam Layanan, (3) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), (4) Terbatasnya Waktu dan Sumber Daya dalam Melakukan Edukasi Secara Menyeluruh, (5) Respons Nasabah yang Berbeda-beda, dan (6) Faktor Eksternal dan Lingkungan Ekonomi.

### **Luaran Pengabdian kepada Masyarakat**

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di BRI Cabang Indramayu dan *Unit Online*-nya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perbankan dengan fokus pada penciptaan kepuasan nasabah yang berujung pada loyalitas. Melalui pelaksanaan kegiatan ini, beberapa luarannya dapat dirinci dalam beberapa aspek berikut: (1) Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah sebesar 88% dari 72%, (2) Peningkatan Pengetahuan dan Pemahaman Nasabah terhadap Layanan Perbankan *Digital* sebesar 91% dari 71%, (3) Peningkatan Kualitas Layanan oleh Petugas Bank sebesar 82% dari 62%, (4) Optimalisasi Infrastruktur dan Fasilitas *Digital* sebesar 89% dari 75%, (5) Meningkatnya Kepercayaan Nasabah terhadap Bank sebesar 93% dari 71%, (6) Pengembangan Model Peningkatan Layanan Perbankan untuk Aplikasi di Cabang Lain sebesar 84% dari 77%, dan (7) Dokumentasi dan Laporan Evaluasi untuk Pengembangan Kebijakan sebesar 89% dari 70%.

### **Dampak Pengabdian kepada Masyarakat di BRI Cabang Indramayu dan Unit Online-nya**

Pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan di BRI Cabang Indramayu dan *Unit Online*-nya memiliki berbagai dampak yang berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan perbankan serta kepuasan dan loyalitas nasabah. Dampak-dampak ini tidak hanya dirasakan oleh nasabah, tetapi juga memberikan pengaruh positif terhadap perkembangan BRI secara keseluruhan. Berikut adalah analisis dampak yang timbul dari pengabdian tersebut: (1) Dampak terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah, (2) Dampak terhadap Penerimaan Teknologi *Digital*, (3) Dampak terhadap Kualitas Layanan oleh Petugas Bank, (4) Dampak terhadap Infrastruktur dan Fasilitas Bank, (5) Dampak terhadap Citra dan Kepercayaan Publik

terhadap BRI, (6) Dampak terhadap Peningkatan Kinerja Bank, dan (7) Dampak terhadap Pengembangan Kebijakan Internal Bank.

## KESIMPULAN

Pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di BRI Cabang Indramayu dan *Unit Online*-nya berhasil mencapai berbagai tujuan yang ditetapkan, dengan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan perbankan dan kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil pelaksanaan pengabdian, dapat ditarik beberapa kesimpulan utama yang mencakup berbagai aspek, mulai dari peningkatan kualitas layanan hingga dampaknya terhadap loyalitas nasabah dan pengembangan kebijakan internal bank. Salah satu hasil utama dari pengabdian ini adalah peningkatan kualitas layanan di BRI Cabang Indramayu, baik dari segi fasilitas fisik (*tangible*) maupun pelayanan personal (*intangible*). Melalui pelatihan bagi petugas bank dan peningkatan fasilitas yang ada, nasabah merasakan perbaikan yang signifikan dalam kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Petugas yang terlatih dengan baik dalam hal komunikasi dan pemecahan masalah memberikan pelayanan yang lebih responsif dan profesional, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, perbaikan fasilitas fisik seperti ruang tunggu yang lebih nyaman dan penambahan mesin ATM yang lebih mudah diakses turut membantu meningkatkan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan.

Salah satu fokus utama dari pengabdian ini adalah untuk mengedukasi nasabah mengenai penggunaan layanan *digital* perbankan, seperti *mobile banking* dan *internet banking*. Sebagian besar nasabah yang sebelumnya kurang familiar dengan teknologi *digital* kini lebih memahami dan dapat mengakses layanan perbankan *digital* dengan lebih mudah. Hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa lebih percaya diri dan nyaman menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk melakukan transaksi, yang berkontribusi pada efisiensi layanan dan mengurangi antrian di cabang-cabang fisik. Peningkatan adopsi layanan *digital* ini juga berdampak pada pengurangan biaya operasional bagi bank, karena lebih banyak nasabah yang beralih ke transaksi *digital*. Hal ini mengarah pada lebih efisiennya penggunaan sumber daya dan waktu, serta memperkuat posisi BRI sebagai bank yang *modern* dan mengikuti perkembangan teknologi. Peningkatan kualitas pelayanan dan kemudahan akses layanan *digital* memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan adanya peningkatan kepuasan nasabah, nasabah yang merasa puas cenderung untuk tetap setia menggunakan produk dan layanan BRI dalam jangka panjang. Selain itu, nasabah yang puas lebih mungkin untuk merekomendasikan BRI kepada orang lain, yang dapat membantu menarik nasabah baru. Pengabdian ini juga menunjukkan bahwa loyalitas nasabah bukan hanya didorong oleh kualitas produk, tetapi juga oleh pengalaman positif dalam berinteraksi dengan bank.

Hasil dari pengabdian ini memberikan masukan yang berharga untuk pengembangan kebijakan internal BRI. Dengan adanya laporan evaluasi yang lengkap dan analisis hasil survei, BRI dapat mengidentifikasi *area-area* yang perlu diperbaiki dan mengembangkan kebijakan yang lebih baik dalam hal pelayanan nasabah, pelatihan petugas, serta pengelolaan layanan *digital*. Data yang diperoleh dari survei dan umpan balik nasabah menjadi acuan yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang, serta untuk mengadaptasi strategi pelayanan yang lebih tepat guna di seluruh jaringan cabang BRI. Secara keseluruhan, pengabdian ini berperan penting dalam memperbaiki citra BRI di mata nasabah dan masyarakat umum. Dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang signifikan, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan personal, nasabah merasa lebih dihargai dan percaya pada kemampuan BRI dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini berpotensi menarik lebih banyak nasabah baru, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap BRI sebagai lembaga perbankan yang terpercaya dan mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman.

Pengabdian kepada masyarakat yang dilaksanakan di BRI Cabang Indramayu dan *Unit Online*-nya berhasil memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, serta loyalitas nasabah yang lebih tinggi. Peningkatan pemahaman nasabah terhadap layanan *digital* dan

pelatihan bagi petugas bank turut memperkuat hubungan antara bank dan nasabah. Selain itu, pengoptimalan fasilitas fisik dan *digital* di cabang-cabang BRI memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah, serta berkontribusi pada efisiensi operasional bank. Melalui pengabdian ini, BRI juga memperoleh masukan penting untuk pengembangan kebijakan internal yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, pengabdian ini tidak hanya memberikan manfaat langsung bagi nasabah, tetapi juga berkontribusi pada kemajuan dan keberlanjutan BRI di masa depan, baik dalam hal kualitas pelayanan maupun kinerja keuangan. BRI dapat terus memperbaiki dan mengembangkan layanan yang lebih baik dengan berfokus pada kepuasan dan loyalitas nasabah, serta terus berinovasi dalam menghadapi perkembangan teknologi dan tren perbankan yang semakin berkembang.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada BRI Cabang Indramayu atas dukungan, kerjasama, dan kesempatan yang diberikan kepada kami untuk melaksanakan pengabdian kepada masyarakat ini. Terima kasih juga kepada seluruh petugas dan manajemen BRI yang telah aktif berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang kami lakukan, termasuk dalam memberikan pelatihan kepada petugas bank serta mengoptimalkan fasilitas dan layanan untuk kenyamanan nasabah. Kami sangat menghargai kesempatan ini untuk berkolaborasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan bagi nasabah BRI Cabang Indramayu. Selain itu, kami juga mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada Universitas Singaperbangsa Karawang (UNSIKA), khususnya kepada pimpinan fakultas dan seluruh pihak yang terlibat dalam mendukung pelaksanaan pengabdian ini.

## PUSTAKA

- Alam, S., Naningsih, N., & Indrisari, D. P. (2022). Service Quality Towards Banking Customer Satisfaction and Loyalty PT. Bank Mandiri. *Jurnal Manajemen*, XXVI(3), 385-406.
- Arianto, N., & Nirwana, Y. K. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Simpanan sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium*, VII(2), 179-192.
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XIX(3), 134-158.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas pada Bank BJB. *Ecodemica*, II(1), 49-63.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service Quality, Satisfaction, Trust, and Loyalty: The Moderating Role of Main-Bank and Wealth Status. *International Journal of Bank Marketing*, XXXVII(1), 278-302.
- Budiman, F. (2020). Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali. *Intelektiva : Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, II(5), 142-166.
- Febiola, V., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022. *LPPM STIE Mahaputra Riau*, III(1), 97-104.
- Hang, N. P., & Trung, N. K. (2024). Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty: A Case Study in Vietnamese SMEs. *Cogent Business & Management*, XI(1), 1-10.
- Jeany, & Siagian, M. S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, VII(2), 330-341.

- Kurniasih, Rahmawati, E. D., & Akhmad, K. A. (2024). Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Pemimpin Bisnis Inovatif*, 1(4), 55-67.
- Kusniati, & Saputra, A. (2020). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah pada BPR Artha Prima Perkasa di Kota Batam. *Jurnal EMBA*, VIII(3), 93-102.
- Masadah, Asngadi, & Singgih, C. T. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah di Kabupaten Jombang yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabbaru' : Islamic Banking and Finance*, III(2), 197-208.
- Minh, N. V., & Huu, N. H. (2016). The Relationship between Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Journal of Competitiveness*, VIII(2), 103-116.
- Ningsih, N. S., & Khoiruddin, A. Y. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Syarikah : Jurnal Ekonomi Islam*, IX(2), 197-208.
- Nurrachmi, I., & Setiawan. (2020). Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Peran Religiusitas dan Kepercayaan. *At-Tijarah : Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Islam*, VI(2), 176-187.
- Octavia, R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Index Lampung. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, XIII(1), 35-39.
- Pertiwi, K. B., Sofiati, N. A., & Sudaryo, Y. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Dampaknya terhadap Loyalitas (Survey Nasabah Dana Pihak Ketiga pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. *Jurnal Indonesia Membangun*, XX(3), 1-35.
- Rochmah, S., & Ernawati, F. Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bank dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kas Polres Pati. *Jurnal STEI Semarang*, XIV(3), 27-34.
- Samuel Famiyeh, D. A.-D. (2018). Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty in the Banking Sector: The Moderating Role of Organizational Culture. *International Journal of Quality & Reliability Management*, XXXV(8), 1546-1567.
- Saraswati, H., Sudrajat, B., Hidayat, W., Herin, T. M., & Rahma, D. (2023). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI). *Muqaddimah: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, I(3), 138-155.
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin. (2021). Effects of Service Quality and Customer Satisfaction on Loyalty of Bank Customers. *Cogent Business & Management*, VIII(1), 1-10.
- Viola, E. G., Wahyudin, E., Karyadi, H., & Dwimahendrawan, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. *Jurnal Strategi dan Bisnis*, XII(1), 93-98.
- Wahyudi, B., Umiyarzi, E., & Mapaza, G. (2022). Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, II(1), 103-112.
- Widnyana, I. W., & Suamanayasa, I. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi pada LPD. *Bisma: Jurnal Manajemen*, VII(2), 181-191.
- Wijayanto, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Manajemen Daya Saing*, XVII(1), 38-45.

**Format Sitasi:** Wahyudin, Suseno, A., Sutrisno, Nugraha, A.E., Kusnadi, Fitriani, R., Arifin, J., Sukanta, Nugraha, B., Maulidin, W.F., Aminatin, N., Amin, M.R.F., Satria, S. (2025). Sosialisasi dan Edukasi untuk Membangun Kualitas Pelayanan BRI Cabang Indramayu Demi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Reswara. J. Pengabdian Kpd. Masy.* 6(2): 1156-1168. DOI: <https://doi.org/10.46576/rjpkm.v6i2.5945>



Reswara: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat oleh Universitas Dharmawangsa Artikel ini bersifat open access yang didistribusikan di bawah syarat dan ketentuan dengan Lisensi Internasional Creative Commons Attribution NonCommercial ShareAlike 4.0 ([CC-BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/))