

DAFTAR PENELITIAN PT BPR BANK SLEMAN (PERSERODA) TAHUN 2025

No	Tahun Penelitian	Nama Penelitian	Keterangan
1	2025	Survei Kepuasan Nasabah	Bekerjasama dengan Tim Peneliti FEB UNY



SURVEI KEPUASAN NASABAH TAHUN 2025

Tahun 2025 menjadi momentum penting bagi Bank Sleman dalam memperkuat fondasi layanan berbasis nasabah. Melalui Survei Kepuasan Nasabah yang melibatkan lebih dari 1.100 responden, kami memperoleh insight strategis yang menegaskan posisi Bank Sleman sebagai bank daerah dengan kualitas layanan yang kuat sekaligus mengidentifikasi area transformasi untuk pertumbuhan berkelanjutan.

Kami mencatat Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 86,5%, yang menempatkan tingkat kepuasan nasabah pada kategori sangat memuaskan. Capaian ini mencerminkan keberhasilan Bank Sleman dalam menjaga kualitas layanan, terutama pada aspek keramahan dan profesionalitas staf, keakuratan transaksi, keamanan data, serta kenyamanan fasilitas layanan. Keunggulan ini menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Namun demikian, kami juga mencermati bahwa tingkat loyalitas nasabah masih memerlukan penguatan. Hal ini tercermin dari Net Promoter Score (NPS) sebesar -4,2, yang menunjukkan bahwa meskipun nasabah merasa puas, belum seluruhnya memiliki dorongan kuat untuk merekomendasikan Bank Sleman kepada pihak lain. Di sisi lain, niat nasabah untuk tetap menggunakan layanan Bank Sleman tetap positif, yang menunjukkan adanya peluang besar untuk meningkatkan loyalitas melalui strategi yang tepat.

Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa tantangan utama terletak pada aspek pengalaman layanan digital, efisiensi biaya, serta kecepatan dan kemudahan akses layanan. Sementara itu, kekuatan Bank Sleman tetap berada pada kualitas interaksi layanan langsung, kompetensi sumber daya manusia, serta kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan integritas layanan.

Menjawab tantangan tersebut, Bank Sleman menetapkan beberapa fokus strategis ke depan. Pertama, percepatan transformasi digital melalui pengembangan layanan mobile dan integrasi ekosistem pembayaran yang lebih modern dan mudah diakses. Kedua, optimalisasi struktur biaya untuk meningkatkan daya saing tanpa mengurangi kualitas layanan. Ketiga, penguatan infrastruktur teknologi guna memastikan keandalan sistem transaksi. Keempat, peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan kompetensi SDM dan penguatan budaya service excellence. Kelima, pengelolaan pengalaman nasabah secara lebih terintegrasi melalui perluasan kanal komunikasi dan monitoring kepuasan secara berkala.

Kami meyakini bahwa kepuasan yang tinggi harus diikuti dengan loyalitas yang kuat. Oleh karena itu, transformasi yang kami lakukan tidak hanya berfokus pada peningkatan layanan, tetapi juga pada penciptaan pengalaman nasabah yang lebih relevan, personal, dan berkelanjutan. Dengan fondasi yang kuat serta arah strategi yang jelas, Bank Sleman optimis dapat terus tumbuh sebagai bank daerah yang adaptif, kompetitif, dan semakin dekat dengan masyarakat.

Dalam rangka memperkuat daya saing serta meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, PT BPR Bank Sleman melaksanakan Survei Kepuasan Nasabah Tahun 2025. Survei ini merupakan bagian dari komitmen perseroan dalam menempatkan nasabah sebagai pusat strategi bisnis (*customer-centric*), sekaligus sebagai instrumen evaluasi kinerja non-keuangan yang relevan dalam industri perbankan yang semakin kompetitif dan terdigitalisasi. Survei dilakukan untuk memperoleh gambaran yang objektif mengenai tingkat kepuasan, loyalitas, serta persepsi nasabah terhadap kualitas layanan Bank Sleman, baik pada layanan tatap muka maupun layanan berbasis digital.

Metodologi

Survei melibatkan 1.135 responden nasabah aktif yang tersebar di kantor cabang dan unit layanan Bank Sleman. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur dengan pendekatan kuantitatif.

Analisis dilakukan menggunakan metode:

- *Customer Satisfaction Index* (CSI)
- *Net Promoter Score* (NPS)
- *Importance-Performance Analysis* (IPA)
- Analisis kausalitas (regresi)

Pendekatan ini memberikan gambaran menyeluruh terkait hubungan antara kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah.

Hasil dan Pembahasan

1. Tingkat Kepuasan Nasabah

Hasil pengukuran menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah Bank Sleman berada pada kategori sangat memuaskan, dengan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 86,5%. Capaian ini mencerminkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi bahkan mendekati melampaui ekspektasi nasabah.

Kinerja positif ini didukung oleh beberapa faktor utama, antara lain:

- Keramahan dan profesionalitas sumber daya manusia
- Keakuratan dan keamanan transaksi
- Kenyamanan fasilitas layanan
- Kualitas interaksi layanan tatap muka

Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan frontliner dan pengelolaan operasional menjadi kekuatan utama Bank Sleman dalam membangun kepuasan nasabah.

2. Tingkat Loyalitas Nasabah

Pengukuran loyalitas melalui Net Promoter Score (NPS) menunjukkan hasil yang masih perlu menjadi perhatian. Skor NPS untuk rekomendasi tercatat sebesar -4,2, yang mengindikasikan tingkat loyalitas yang cenderung netral hingga negatif. Sementara itu, skor niat melanjutkan penggunaan layanan sebesar +6,6 menunjukkan adanya potensi retensi nasabah, meskipun masih dalam kategori lemah.

Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kepuasan dan loyalitas, di mana nasabah merasa puas namun belum sepenuhnya memiliki dorongan untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain. Hal ini terutama dipengaruhi oleh aspek pengalaman digital, struktur biaya, serta ketersediaan layanan non-fisik.

3. Analisis Kinerja Layanan (IPA)

Hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa secara umum seluruh atribut layanan berada pada tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan kecil antara harapan dan kinerja aktual yang perlu menjadi perhatian manajemen.

Beberapa area yang menjadi prioritas utama perbaikan meliputi:

- Pengembangan dan inovasi layanan digital
- Efisiensi dan transparansi biaya administrasi
- Keandalan sistem dan jaringan transaksi
- Responsivitas *customer service*
- Kecepatan proses kredit dan akses informasi produk

Di sisi lain, aspek seperti keamanan data, profesionalitas staf, keakuratan transaksi, serta kenyamanan fasilitas merupakan kekuatan utama yang perlu dipertahankan secara konsisten.

4. Analisis Kausalitas

Analisis menunjukkan bahwa:

- Kualitas layanan dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah

- Kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas dan niat transaksi ulang
- Kepercayaan menjadi faktor paling dominan dalam membentuk loyalitas jangka panjang

Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan trust sebagai fondasi utama dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah.

5. Profil Nasabah

Mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif (25–44 tahun) dengan latar belakang profesi yang beragam. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan layanan perbankan semakin mengarah pada layanan yang cepat, efisien, dan berbasis digital.

Secara keseluruhan, Bank Sleman telah berhasil menunjukkan kinerja layanan yang sangat baik dengan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi. Namun demikian, masih terdapat tantangan dalam meningkatkan loyalitas nasabah, terutama dalam aspek pengalaman digital dan diferensiasi layanan. Keunggulan Bank Sleman saat ini terletak pada kualitas sumber daya manusia dan pelayanan langsung, sementara peluang peningkatan terbesar berada pada transformasi digital dan optimalisasi pengalaman nasabah secara menyeluruh.

Rekomendasi Strategis

Sebagai tindak lanjut dari hasil survei, beberapa langkah strategis yang direkomendasikan meliputi:

1. Percepatan Transformasi Digital

Mengembangkan layanan mobile banking, integrasi sistem pembayaran digital, serta peningkatan kemudahan akses layanan.

2. Optimalisasi Struktur Biaya

Melakukan evaluasi biaya administrasi agar lebih kompetitif dan transparan.

3. Penguatan Infrastruktur Teknologi

Meningkatkan keandalan sistem dan jaringan untuk memastikan kelancaran transaksi.

4. Peningkatan Kualitas Layanan SDM

Melalui pelatihan *service excellence* dan penguatan budaya pelayanan prima.

5. Pengelolaan Customer Experience

Memperluas kanal komunikasi nasabah dan melakukan monitoring kepuasan secara berkala.

Survei Kepuasan Nasabah Tahun 2025 menjadi landasan penting bagi Bank Sleman dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Dengan memanfaatkan hasil survei ini secara optimal, Bank Sleman diharapkan mampu memperkuat posisinya sebagai bank daerah yang unggul, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di era transformasi digital.