



**ANALISIS PERAN *RELATIONSHIP MANAGER* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANCASSURANCE
BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG CINERE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ZALZILA PRAMESTI NISA

2210101039

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025



**ANALISIS PERAN *RELATIONSHIP MANAGER* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANCASSURANCE
BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG CINERE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

” Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya”

ZALZILA PRAMESTI NISA

2210101039

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Zalzila Pramesti Nisa

Nim : 2210101039

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 20 Maret 2025

Yang menyatakan,



Zalzila Pramesti Nisa

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zalzila Pramesti Nisa
Nim : 2210101039
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan untuk
memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak
Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir
saya yang berjudul:

ANALISIS PERAN *RELATIONSHIP MANAGER* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANCASSURANCE BANK MUAMALAT INDONESIA TBK. KANTOR CABANG CINERE

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,
mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),
merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan
nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 20 maret 2025

Yang menyatakan,



Zalzila Pramesti Nisa

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PERAN *RELATIONSHIP MANAGER* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANCASSURANCE BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG CINERE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Zalzila Pramesti Nisa

2210101039

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada tanggal : 02 Juli 2025

Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



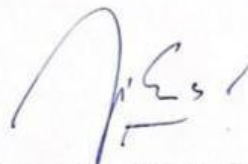
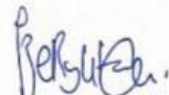
Diana Triwardhami, SE.MM.,Ph.D

Ketua Penguji



Suharyati, S.E., M.M.
Penguji I

Dr. Yudi Supriadi, Sos.I, MM
Ketua Jurusan


Jenji Gunaedi Argo, SE, MM., CLIP
Penguji II
Kery Utami, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 02 Juli 2025

BERITA ACARA



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Rabu, tanggal 25 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Zalzila Pramesti Nisa
NIM : 2210101039
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

Analisis Peran Relationship Manager Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bancassurance Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cinere

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata 85,4 dan Nilai Huruf *A*

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Tri Wardhani, SE., MM., PhD	Ketua	
2	Suharyati, SE, MM	Anggota I	
3	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 25 Juni 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

ANALISIS PERAN *RELATIONSHIP MANAGER* DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANCASSURANCE BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG CINERE

Oleh :

Zalzila Pramesti Nisa

ABSTRAK

Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis peran *Relationship Manager* dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk Bancassurance di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Cinere. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deksriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui survei penyebaran kuesioner melalui tautan Google form ke 50 nasabah Bancassurance. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Relationship Manager* memiliki peran penting dalam membentuk loyalitas nasabah bancassurance, melalui kualitas layanan yang diberikan. Pada indikator *responsive* dan *reliability*, rata-rata skor sebesar 206 dengan kategori setuju, menunjukkan bahwa *Relationship Manager* dinilai tanggap, sigap, dan dapat diandalkan, indikator *assurance* dan *emphaty* masing-masing memperoleh skor 210 dan 213 dalam kategori setuju, mencerminkan kemampuan *Relationship Manager* memberikan rasa aman dan memahami kebutuhan nasabah, indikator *tangibles* memperoleh skor 219 dengan kategori sangat setuju, menunjukkan profesional visual yang tinggi. Sementara itu, kepuasan dan loyalitas nasabah memperoleh skor 215 dengan kategor sangat setuju, menandakan bahwa pelayanan yang diberikan *Relationship Manager* berdampak langsung terhadap nasabah untuk tetap loyal terhadap bank.

Kata Kunci: *Relationship Manager*, Bancassurance, Loyalitas Nasabah, Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Bank Muamalat

**ANALISIS PERAN *RELATIONSHIP MANAGER* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH BANCASSURANCE
BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. KANTOR CABANG CINERE**

By :

Zalzila Pramesti Nisa

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of the Relationship Manager in enhancing customer loyalty toward Bancassurance products at Bank Muamalat Indonesia, Cinere Branch. The research method used is quantitative descriptive, with data collected through a survey by distributing a Google Form questionnaire to 50 Bancassurance customers. The analysis results show that the Relationship Manager plays an important role in shaping customer loyalty through the quality of services provided. On the indicators of responsiveness and reliability, the average score was 206 in the “Agree” category, indicating that the Relationship Manager is perceived as responsive, proactive, and reliable. The assurance and empathy indicators scored 210 and 213 respectively, also in the “Agree” category, reflecting the Relationship Manager's ability to provide a sense of security and understand customer needs. The tangibles indicator obtained the highest score of 219, categorized as “Strongly Agree,” which shows a high level of visual professionalism. Meanwhile, customer satisfaction and loyalty scored 215 in the “Strongly Agree” category, indicating that the services provided by the Relationship Manager have a direct impact on customers’ loyalty to the bank.

Keywords: *Relationship Manager, Bancassurance, Customer Loyalty, Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Bank Muamalat*

PRAKATA

Alhamdulillah puji dan syukur bagi Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) yang berjudul **“Analisis Peran Relationship Manager Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bancassurance Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Cinere”** Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa tersususnya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Jubaedah Nawir, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Ibu Kery Utami, S.E, M.Si., selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Bapak Jenji Gunaedi Argo, SE., MM. selaku dosen pembimbing , atas waktu, tenaga, perhatian, serta semangat dan inspirasi yang telah diberikan dalam membimbing penulis dengan sabar dari awal hingga tugas akhir ini selesai.
4. Ayah tercinta seorang prajurit TNI yang telah bekerja begitu keras, bahkan rela menjalani tugas diluar kota demi bisa membiayai pendidikan saya.
5. Bunda saya yang sangat penulis cintai atas semangat, dukungan baik moril, material, arahan, serta doa yang tidak pernah terputus agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu.
6. Adik saya, meskipun tidak terlibat langsung dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, kehadiranmu tetap menjadi bagian
7. Sadad Al – Adzan yang saat ini sedang berjuang di Jepang telah menemani, memberi semangat, kesabaran yang tak ternilai. Di saat penulis merasa lelah dan kehilangan arah, hadirmu menjadi penguat. Dukunganmu selalu mampu mendorong penulis untuk terus melangkah maju, pendengar yang baik, dan pengingat ketika semangat mulai redup.
8. Saudara sepupu saya Arini Bunga Firdaus yang telah meluangkan waktu, memberikan semangat untuk menemani penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

9. Kalana Shanika Gauri selaku keponakan saya yang membuat saya lebih semangat untuk lulus dan menjadi Rich Aunty.
10. Anisa Rahma selaku teman saya yang menemani saya dan memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga karya Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis berikutnya, dan bagi pembaca serta pihak terkait pada umumnya.

Jakarta, 16 Mei 2025

Zalzila Pramesti Nisa

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
BERITA ACARA	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan	9
I.3 Manfaat	9
BAB II	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
II. Tinjauan Asuransi	11
II.1.2 Jenis dan Tujuan Asuransi.....	12
II.2 Tinjauan Bancassurance	17
II.2.1 Pengertian Bancassurance	17
II.2.2 Tujuan Bancassurance	18
II.3 Tinjauan Relationship Manager	18
II.3.1 Pengertian <i>Relationship Manager</i>	18
II.4 Tinjauan Strategi Marketing	19
II.4.1 Pengertian Strategi Marketing	19
II.4.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix – 7P).....	19
II.5 Tinjauan Kualitas Layanan	20

II.5.1 Pengertian Kualitas Layanan	20
II.5.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Layanan	21
II.6 Tinjauan Loyalitas Nasabah	22
II.6.1 Pengertian Loyalitas Nasabah	22
II.6.2 Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah	24
II.6.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah	25
BAB III	26
METODE PENULISAN	26
III.1 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi	26
III.1.1 Objek Penulisan	26
III.1.2 Sumber Data	27
III.1.3 Populasi dan Sampel	27
III.1.4 Teknik Pengumpulan data	28
III.1.5 Pengumpulan Data dan Informasi	29
BAB IV	29
PEMBAHASAN	29
IV.1 Profil Perusahaan Bank Muamalat Indonesia Tbk.	29
IV.1.1 Mekanisme Pelaksanaan Bancassurance di Bank Muamalat	30
IV.1.2 Strategi Marketing Oleh <i>Relationship Manager (RM)</i>	32
IV.1.3 Keunggulan Produk Bancassurance di Bank Muamalat	35
IV.2 Dekriptif Data Responden	36
IV.3 Analisis Layanan Bancassurance Bank Muamalat	41
IV.4 Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Bancassurance Bank Muamalat	61
IV.5 Peran <i>Relationship Manager</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah	63
BAB V	78
PENUTUP	78
V.1 Kesimpulan	78
V.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
RIWAYAT HIDUP	84

LAMPIRAN	85
-----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kenaikan Penjualan Produk Bancassurance Periode 2019–2023	4
Tabel 2. Skala Likert Summated Rating (SLR)	28
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	41
Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Kuesioner	68
Tabel 8. Perhitungan Skor Penilaian	70
Tabel 9. Penilaian Rentang Skala	72
Tabel 10. Hasil Rata-rata skor penilaian	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Kenaikan Penjualan Produk Bancassurance Periode 2019-2023	5
Gambar 2. Penawaran Program Bancassurance Bank Muamalat Cabang Cinere...	6
Gambar 3. Manfaat dan Keuntungan Produk Bancassurance Bagi Nasabah	7
Gambar 4. Pie Chart Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Gambar 5. Pie chart Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 6. Pie Chart Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Gambar 7. Pie Chart Responden Berdasarkan Lama menjadi Nasabah.....	40
Gambar 8. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Petugas Bancassurance Dalam Kecepatan Menjawab Pertanyaan Nasabah.....	41
Gambar 9. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Kecepatan Petugas dalam Menangani Keluhan Nasabah.....	42
Gambar 10. Diagram Perspsi Nasabah Terhadap Solusi yang Diberikan Petugas Bancassurance	43
Gambar 11. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Kecepatan Waktu Pemberian Layanan Bancassurance.....	44
Gambar 12. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Komunikasi Petugas Bancassurance	45
Gambar 13. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Penguasaan Produk Oleh Petugas Bancassurance.....	47
Gambar 14. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Penjelasan yang Lengkap dan Jelas Mengenai Produk.....	48
Gambar 15. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Proses Administrasi Untuk Layanan Bancassurance Akurat dan Tepat Waktu	49
Gambar 16. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Konsisten dan Keandalan Petugas Bancassurance.....	50
Gambar 17. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Petugas Bancassurance Memberikan Rasa Aman dalam Setiap Transaksi.....	51
Gambar 18. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Petugas Bancassurance Mengenai Produk yang Ditawarkan	52
Gambar 19. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Kesesuaian Produk Bancassurance dengan Standar yang Diharapkan	53
Gambar 20. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap kemampuan Petugas dalam Memberikan Informasi Produk yang Akurat dan Sesuai kebutuhan	54
Gambar 21. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Kemampuan Petugas Bancassurance dalam Memahami Kebutuhan Pribadi Nasabah	55
Gambar 22. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Sikap Petugas Bancassurance dalam Menyimak Keluhan Nasabah.....	56

Gambar 23. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Kesiapan Petugas Bancassurance dalam Memberikan Solusi yang Tepat Berdasarkan Kebutuhan Individu	57
Gambar 24. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Desain dan Kemudahan Pemahaman Materi Promosi Produk Bancassurance	58
Gambar 25. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Penampilan Profesional Petugas Bancassurance dalam Memberikan Layanan	59
Gambar 26. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Informasi Produk bancassurance Mudah Diterima di area Pelayanan Bank	60
Gambar 27. Diagram Persepsi Terhadap Kepuasan Nasabah dengan Layanan Bancassurance	62
Gambar 28. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Terus Menggunakan Produk Bancassurance Bank Muamalat Dimasa Depan	64
Gambar 29. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Merekomendasikan Produk Bancassurance Bank Muamalat Kepada Orang Lain	65
Gambar 30. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Bank Muamalat Selalu Memenuhi Harapan Terkait Layanan Bancassurance	66
Gambar 31. Diagram Persepsi Nasabah Terhadap Akan Tetap Menjadi Nasabah Bank Muamalat Meskipun Ada Penawaran Produk Bancassurance dari Bank Lain	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Tugas Akhir.....	85
Lampiran 2. Kartu Monitoring	86
Lampiran 3. Kuesioner Penulisan Tugas Akhir	87
Lampiran 4. Hasil Jawaban Kuesioner	91