

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggali secara lebih mendalam mengenai *supplementary service* (jasa pelengkap) yang diberikan oleh PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. (BTPN), dimana jasa pelengkap yang diberikan tersebut memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah pensiunan BTPN.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode eksploratori. Jenis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara secara mendalam (*depth interview*) tujuh responden yang juga menjadi nasabah BTPN. Karena populasi tidak diketahui (*unidentified*) maka teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk penelitian ini yaitu teknik *non probability sampling* dimana teknik *non probability sampling* yang digunakan adalah *judgemental sampling*. Setelah melakukan wawancara maka data diolah dengan memindahkan hasil rekaman wawancara kedalam tabel *open coding*, *axial coding* dan *selective coding* untuk kemudian dianalisa.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tujuh responden mengalami *supplementary service* secara berbeda-beda. Penelitian ini juga menunjukkan temuan berupa delapan elemen *supplementary service* yang dibagi dalam 2 sub kelompok yaitu *Facilitating Supplementary Service* meliputi: 1.)*Information*; 2.)*Taking Order*; 3.)*Billing*; 4.)*Payment* dan *Enhancing Supplementary service* meliputi: 1.)*Consultation*; 2.)*Hospitality*; 3.) *Safe – Keeping*; 4.)*Exception*. Penelitian ini juga menunjukkan temuan elemen baru yang dapat mencakup sebagai elemen *supplementary service* yaitu elemen *gift*.

Kata Kunci : *Supplementary service, Service Marketing, Financial Service*

ABSTRACT

This Study aims to explore in more depth about the supplementary services provided by PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk. BTPN), which provided complementary services they provide convenience and comfort for the customers BTPN retirees.

This study used a qualitative approach exploratory method. Types of data used for this research is the primary data obtained by conducting interviews in depth (depth interviews) of seven respondents who also become customers BTPN. Because the population is not known (Unidentified) the sampling technique used for this research is non-probability sampling technique in which non-probability sampling technique used is Judgmental sampling. After interviewing the data is processed by transferring the results into a table taped interview open coding, axial coding and selective coding for later analysis.

The findings of this study showed that seven respondents had supplementary service differently. The study also shows the findings of the eight elements of supplementary services is divided into 2 sub groups Facilitating Supplementary Service includes: 1.) Information; 2.) Taking Order; 3.) Billing; 4) Payment and Enhancing Supplementary services include: 1.) Consultation; 2.) Hospitality; 3.) Safe - Keeping; 4.) Exception. The study also shows the findings the new elements that can be included as a supplementary service that is gift element.

Key word: Supplementary service, Service Marketing, Financial Service