

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN
DI PT. BANK NAGARI CABANG PEMBANTU SIMPANG HARU**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi
Manajemen Perdagangan (DIII) Sebagai Salah Satu
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh :

RENZY OCLAW FERNANDA

20134069/2020

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2023

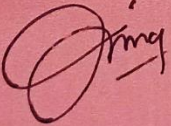
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

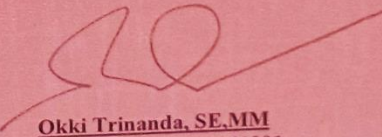
**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. BANK NAGARI CABANG
PEMBANTU SIMPANG HARU**

Nama : Renzy Oclaw Fernanda
BP/Nim : 2020/20134069
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Studi Diploma (DIII)
Manajemen Perdagangan

Padang, Juli 2023
Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir


Dina Patrisia, SE,M.Si.ph.D
NIP.19751209 199903 2 001

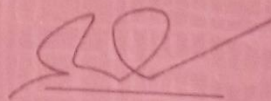
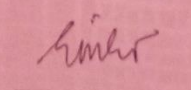
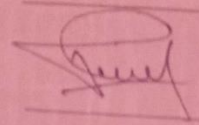

Okki Trinanda, SE,MM
NIP.198310122015041001

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR
TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN DI PT. BANK NAGARI CABANG
PEMBANTU SIMPANG HARU

Nama : Renzy Oclaw Fernanda
BP/NIM : 2020/20134069
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program
Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang

Padang, Juli 2023

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Okki Trinanda, SE, MM	(Ketua)	
Rini Sarianti, SE, M.Si	(Anggota)	
Thamrin, S.Pd, MM	(Anggota)	

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Renzy Oclaw Fernanda
BP/NIM : 2020/20134069
Tempat/Tanggal Lahir : Duri, 03 Oktober 2002
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Alamat : Jalan Kandang Asam, Padang Sarai, Kota Padang
Judul Tugas Akhir : **Tinjauan Kualitas Pelayanan Di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atas pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila tidak ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, 11 Juli 2023

Yang menyatakan



Renzy Oclaw Fernanda
NIM.20134069

ABSTRAK

RENZY OCLAW FERNANDA, 2023 : Tinjauan Kualitas Pelayanan Di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru.

Pembimbing : Okki Trinanda, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tinjauan kualitas pelayanan di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dan Teknik pengumpulan data yang melalui pengisian kuesioner. Dan sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder.

Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah dari PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru. Dan Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode penentuan sampel dengan Teknik *probability sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif yaitu bersifat penjelasan dengan uraian yang menggunakan tabel. Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kualitas pelayanan di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru menurut responden mendapatkan rata-rata skor sebesar 4.19 dan TCR 83.90% termasuk kedalam kategori baik, artinya responden mempersepsikan kualitas pelayanan Bank Nagari Simpang Haru sudah kategori baik, tetapi belum optimal dan perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bank, Nasabah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur penulis hadirkan kepada Allah SWT yang mana telah memberikan rahmat dan karunianya kepada kita semua dan juga kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru”**. Dan tidak lupa *shalawat* serta salam untuk nabi besar Muhammad SAW yang mana telah membawa umat dari zaman *jahiliyyah* (kebodohan) hingga zaman penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan seperti saat ini.

Dalam proses pembuatan Proyek Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik itu yang berupa moril maupun materi, Penulis juga banyak mendapatkan bantuan, petunjuk, dan saran dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan tepat waktu.
2. Kepada orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan untuk kelancaran setiap urusan. Karena tanpa dukungan dan do'a dari orang tua penulis tidak dapat menyelesaikan laporan ini.
3. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dina Patrisia, SE, ME, Ph. selaku Ketua Prodi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

5. Bapak Okki Trinanda, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Tugas Akhir yang telah membimbing saya dengan sangat baik selama saya menjadi mahasiswa di Universitas Negeri Padang.
6. Bapak dan Ibu dosen, Staf, Karyawan program Studi D3 Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Nanda Mulia selaku Pemimpin dan Kepada Ibu lailatul Husna selaku *Supervisor* dan semua Staf Pegawai Bank Nagari Capem Simpang Haru, Padang.
8. Bapak dan Ibu staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang proposal penelitian ini.
9. Kakak tingkat dan Teman-teman khusus nya Program Studi Manajemen Perdagangan Angkatan 2020 yang banyak memberikan saran, bantuan dan dorongan dalam penyelesaian proposal ini.
10. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan dan tidak bisa disebutkan.

Semoga segala bantuan, dukungan, masukan dan nasihat serta ilmu yang sudah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT serta hendaknya membawa berkat dan manfaat bagi penulis. Akhir kata penulis berharap Proyek Akhir ini dapat berguna bagi semua pihak, terutama bagi penulis sendiri, Aamiin.

Padang, Juli 2023

Renzy Oclaw Fernanda

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Pengertian Kualitas Pelayanan	12
B. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
C. Indikator Kualitas Pelayanan	19
D. Faktor Penyebab Kurangnya Kualitas Pelayanan	22
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	26
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	26
C. Rancangan Penelitian	26
BAB IV PEMBAHASAN	35
A. Profil PT. Bank Nagari	35
B. Pembahasan	42
BAB V PENUTUP.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Bobot Skor	32
Tabel 2. Kriteria Pencapaian Responden	34
Tabel 3. Gambaran Umum Karakteristik Responden	42
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan (<i>Reliability</i>)	45
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)..	47
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Variabel Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	49
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Variabel Empati (<i>Empathy</i>)	51
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Variabel Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Wawancara dengan nasabah (Dimensi Keandalan)	4
Gambar 2. Wawancara dengan nasabah (Dimensi Jaminan dan Kepastian)	5
Gambar 3. Nasabah Menunggu Antrian di ATM	6
Gambar 4. Foto Perbaikan Mesin ATM dan Ruang Sholat yang Gelap	7
Gambar 5. Wawancara dengan nasabah (Dimensi Empati)	8
Gambar 6. Wawancara dengan nasabah (Dimensi Ketanggapan)	9
Gambar 7. Struktur Pegawai Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Observasi

Lampiran 2. Surat Pemberian Izin Observasi

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian

Lampiran 4. Hasil Tabulasi Kuesioner Penelitian

Lampiran 5. Dokumentasi Gedung PT. Bank Nagari Capem Simpang Haru

**Lampiran 6. Foto Dokumentasi Pembagian Kuesioner Untuk Nasabah Bank
Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru**

Lampiran 7. Hasil Deskripsi Capaian Responden (TCR)

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam persaingan bisnis antar bank yang semakin tajam dewasa ini telah mendorong untuk memunculkan berbagai jenis dan inovasi produk baru dan juga sistem usaha dalam berbagai keunggulan yang kompetitif. Bank pada saat ini di berbagai jenis baik itu konvensional atau juga syariah, berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya. Dikarenakan dasar dalam kegiatan perbankan ini yaitu kepercayaan dari nasabah dan juga masyarakat merupakan faktor utama dalam menjalankan bisnis perbankan, oleh karena itu pihak dari manajemen bank selalu dihadapkan dengan situasi dan berbagai upaya menjaga kepercayaan itu.

Kualitas pelayanan adalah semua bentuk aktivitas yang dilakukan perusahaan atau instansi untuk memenuhi harapan nasabah dan juga masyarakat. Kualitas pelayanan adalah fenomena yang unik, karena dimensinya dapat berbeda dari orang-orang yang terlihat dalam pelayanan.

Menurut Kasmir (2017:47) kualitas pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Sementara menurut Kotler dan Keller (2016:155): kualitas pelayanan adalah totalitas dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk

memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat berkualitas, dan sebaliknya.

Bagi perbankan pelayanan adalah hal yang penting karena produk utama dari bank adalah jasa untuk melayani transaksi keuangan nasabahnya. Tanpa layanan yang berkualitas bank akan ditinggal oleh nasabahnya. Menurut Algifari (2016) kualitas pelayan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Sedangkan menurut Parasuraman dan Lupiyoadi (2013:216) mengatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan nasabah atas pelayanan yang mereka terima.

Jika layanan yang diterima sesuai bahkan memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh karena itu, baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan pegawainya dalam memenuhi harapan nasabah secara konsisten.

Menurut Parasuraman dan Lupiyoadi (2013) ada 5 (lima) jenis dimensi dalam kualitas pelayanan (*Service Quality*), yaitu:

1. Keandalan (*Reliability*)

Adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai dengan harapan nasabah atau konsumen, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, serta akurasi yang tinggi.

Keluhan dalam dimensi keandalan adalah waktu yang dijanjikan pegawai kepada nasabah, salah satu nasabah mengatakan bahwa sudah menunggu dari pagi sampai waktu istirahat siang, setelah istirahat siang nasabah tersebut masih menunggu beberapa menit pegawai yang beristirahat, dan setelah beberapa menit nasabah akhirnya mendapatkan layanannya.

Link Wawancara dengan Nasabah:

<https://drive.google.com/file/d/1dCcEqJWikYDO6R6AXn9NryJNFXT6gkRw/view>

Gambar 1. Wawancara dengan nasabah (Dimensi Keandalan)



Sumber: Foto dan link video wawancara dengan nasabah Bank Nagari Capem Simpang Haru, 2023

2. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada perusahaan. Dan meliputi beberapa komponen yaitu: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*). Kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Salah satu keluhan nasabah dimensi Jaminan dan kepastian yaitu pada saat nasabah membuka rekening baru tetapi nasabah belum dijelaskan mengenai macam-macam produk tabungan lainnya yang ditawarkan oleh bank. Hasil wawancara dengan nasabah mengatakan bahwa pada saat pembukaan rekening baru, nasabah mendapatkan pelayanan yang baik akan tetapi nasabah belum dijelaskan mengenai produk-produk tabungan lainnya, hal tersebut dikarenakan banyaknya nasabah.

Link Wawancara dengan Nasabah:

<https://drive.google.com/file/d/1dLKW1xbrRUvGjVgBFp9LI9OXYylwvb9I/view>

Gambar 2. Wawancara dengan nasabah (Dimensi Jaminan dan Kepastian)



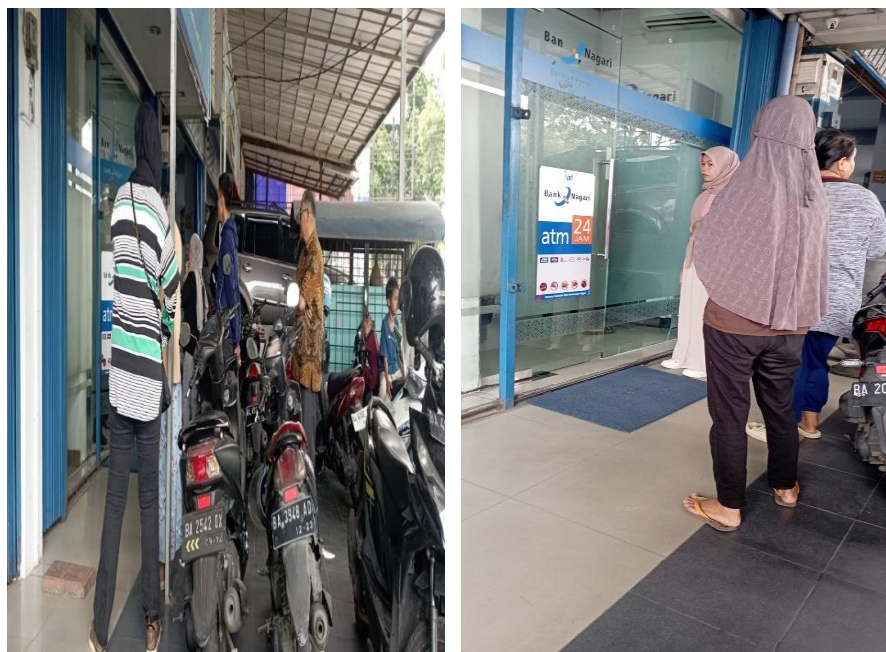
Sumber: Foto dan link video wawancara dengan nasabah Bank Nagari Capem Simpang Haru.2023

3. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan serta kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Contohnya yaitu: gedung, fasilitas dan juga penampilan dari pegawai yang ada didalamnya. Permasalahan atau keluhan yang dirasakan oleh nasabah PT Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru dalam dimensi kualitas pelayanan Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu strategisnya lokasi perusahaan membuat banyak nasabah yang melakukan transaksi melalui mesin ATM Bank

Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru, akan tetapi perusahaan hanya menyediakan satu mesin ATM yang mengakibatkan nasabah harus menunggu antrian dalam melakukan transaksi. Selain itu penulis juga meninjau bahwa terdapat perbaikan terhadap mesin ATM yang ada kerusakan, sehingga nasabah harus mencari mesin ATM di tempat yang lain. Bank Nagari Capem Simpang Haru juga menyediakan ruangan mushola untuk nasabah melakukan ibadah sholat, tetapi ruangan tersebut gelap dan tidak diberi lampu.

Gambar 3. Nasabah Menunggu Antrian di ATM



Sumber: Nasabah Menunggu Antrian di ATM Bank Nagari Cabang pembantu simpang haru, 2023

Gambar 4. Foto Perbaikan Mesin ATM dan Ruang Shalat yang Gelap



Sumber: Foto Mesin ATM diperbaiki dan Ruang Sholat Bank Nagari Capem Simpang Haru, 2023

4. Empati (Empathy)

Adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah. Dan juga memahami kebutuhan nasabah dengan spesifik dan memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.

Keluhan dimensi Empati menurut salah satu nasabah yaitu pada saat proses pelayanan berlangsung, keluhan dari nasabah tersebut belum terselesaikan tetapi nasabah tersebut disuruh menunggu sebentar dan pegawai melanjutkan untuk pelayanan nasabah lainnya.

Link Wawancara dengan Nasabah:

https://drive.google.com/file/d/1dIotiBbadDRIWz_wfQ41eKIZIJ08TDNPa/view

Gambar 5. Wawancara dengan nasabah (Dimensi Empati)



Sumber: Foto dan link video wawancara dengan nasabah Bank Nagari Capem Simpang Haru, 2023

5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Keluhan nasabah dimensi Ketanggapan yaitu dalam pelayanannya pegawai cukup cepat dalam menjelaskan dan melayani nasabah akan tetapi keluhan dari nasabah yaitu menunggu antrian yang cukup lama dikarenakan nasabah yang banyak, dan pegawai *customer service* hanya satu orang.

Link Wawancara dengan Nasabah:

<https://drive.google.com/file/d/1dEk5nIN9Z5IU6brMAoYZW3IHtHEbtzs-/view>

Gambar 6. Wawancara dengan nasabah (Dimensi Ketanggapan)



Sumber: Foto dan link video wawancara dengan nasabah Bank Nagari Capem Simpang Haru. 2023

Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru adalah salah satu dari banyaknya bank capem yang berada di Kota Padang. Bank ini berada di kawasan yang cukup strategis dan memiliki tingkat nasabah yang banyak. Di dalam proses pelaksanaannya bank ini mengutamakan kenyamanan dan pelayanan yang berkualitas guna untuk mendapatkan kepuasan dari nasabah. Namun dalam upaya untuk menciptakan kepuasan kepada nasabah bank masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi sehingga cukup sulit dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam pelayanannya Bank Nagari memiliki salah satu pegawai yaitu *customer service* yang mana *customer service* ini memiliki tugas dalam membuat rekening baru, ATM baru, dan juga keluhan yang dirasakan oleh nasabah. Dilihat dari *assurance* (jaminan dan kepastian) bank Nagari mewujudkan adanya budaya anti fraud (penipuan dan kecurigaan) dalam ruang lingkupnya dan ini merupakan salah satu strategi yang diterapkan oleh bank Nagari dalam menjaga keamanan nasabahnya. Selanjutnya dilihat dari dimensi *emphaty* (empati atau perhatian secara personal), pegawai bank Nagari menjaga hubungan cukup baik dengan nasabahnya yaitu dengan cara memahami keluhan nasabah dan juga mengenal nasabah itu secara personal, dan juga berkomunikasi dengan baik dan sopan kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dalam bentuk tugas akhir dengan judul “**Tinjauan kualitas pelayanan di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahannya sebagai berikut: “Bagaimana kualitas pelayanan di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru?”

C. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini yaitu untuk meninjau kualitas pelayanan di PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Penulis

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada di dalam perbankan khususnya tentang persepsi nasabah atas kualitas pelayanan.

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa bank dan penelitian ini juga berguna untuk evaluasi mana yang penting untuk dipertahankan dan diperbaiki.

3. Akademik

Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuannya dan juga bisa dijadikan sebagai referensi untuk peneliti lain yang mau meneliti dibidang yang sama.

4. Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau perbandingan dalam kaitannya dengan tinjauan kualitas pelayanan di PT. Bank Nagari Capem Simpang Haru.