

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH ATAS DIMENSI KUALITAS  
SMS BANKING PADA BANK NAGARI  
CABANG LUBUK BUAYA DI KOTA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

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



**Oleh:**

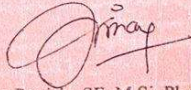
**SANA ASYUNI**  
**2017/17134073**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2023**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN SMS**  
**BANKING BPD SUMATERA BARAT (BANK NAGARI)**

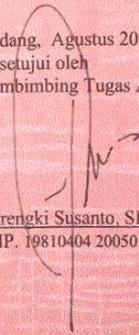
Nama : Sana Asyuni  
BP/NIM : 2017/17134073  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Diketahui oleh  
Koordinator Program Diploma (DIII)  
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D  
NIP. 197512091999032001

Padang, Agustus 2020  
Disetujui oleh  
Pembimbing Tugas Akhir



Perengki Susanto, SE., M.Sc., Ph.D  
NIP. 19810404 200501 1 002.


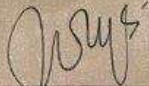

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**TINGKAT KEPUASAN NASABAH ATAS DIMENSI KUALITAS SMS**  
**BANKING PADA BANK NAGARI CABANG LUBUK BUAYA PADANG**

Nama : Sana Asyuni  
Nim : 17134073  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji Di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi  
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Maret 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua Perengki Susanto, SE., M.Sc., Ph.D	
2. Anggota 1 Whyosi Septrizola, SE, MM	
3. Anggota 2 Awisal Fasyni, SP, MM	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sana Asyuni

Thn. Masuk/NIM : 17134073

Tempat/Tgl. Lahir : Padang, 22 Maret 1999

Program Studi : Manajemen Perdagangan

Keahlian : Diploma

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Alamat : Simpang Lalang no 40

Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di kota

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di 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 atau 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 telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah 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.

Padang, Oktober 2023



## ABSTRAK

<b>Sana Asyuni, 17134073</b>	<b>:</b>	<b>Tingkat Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang.</b>
<b>Dosen Pembimbing</b>	<b>:</b>	<b>Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D.</b>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang. Metode Penelitian ini menggambarkan keadaan perusahaan berdasarkan data-data dan informasi yang telah diperoleh dengan sebenar-benarnya menyangkut Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang. Metode yang digunakan yaitu metode analisis deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *total sampling* yang berjumlah 96 orang PT BPD (Bank Nagari) cabang Lubuk Buaya Kota Padang. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner tertutup dengan skala likert. Metode analisis data yang dilakukan yaitu analisis statistika *mean*. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya Kota Padang terhadap pengguna SMS Banking, yaitu Bukti fisik (*Tangible*) dan Empati (*Empaty*) berada dalam kategori puas. Sedangkan Keandalan (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurance*) berada dalam kategori sangat puas atas Dimensi Kualitas Pelayanan.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan limpahan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul: **“Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang.”**

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulusnya kepada Bapak Perengki Susanto, SE., M.Sc., Ph.D, selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran serta nasehat dalam berbagai hal terutama dalam penyusunan Tugas Akhir ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D, selaku Pembimbing Tugas Akhir dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Whyosi Septrizola, SE, MM., selaku dosen penguji dan Ibu Awisal Fasyni, SP, MM., selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.
3. Ibu Dina Patrisia, SE, M. Ph.D., selaku ketua Program Studi DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak dan Ibu Dosen, serta Staff Pengajar Program Studi DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Bapak dan Ibu Karyawan Program Studi DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Pimpinan Cabang Bank Nagari

8. Keluarga tercinta yang selalu membantu dan memberikan motivasi.
9. Rekan-rekan Program Studi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Manajemen Perdagangan Angkatan 2017.
10. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu per satu.  
Semoga segala bimbingan, bantuan, dan motivasi yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan yang sesuai dari Allah SWT.  
Aamiin.

Dengan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan penelitian tugas akhir di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Padang, Oktober 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	<b>7</b>
A. Kepuasan Nasabah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kualitas Pelayanan	7
C. SMS Banking	9
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN</b>	<b>12</b>
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	12
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	12
C. Rancangan Penelitian	12
D. Instrumen Penelitian	16
E. Teknik Analisis	16



<b>BAB IV PEMBAHASAN</b>	<b>19</b>
A. Profil Perusahaan	19
B. Hasil Penelitian	28
C. Pembahasan	38
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>44</b>
A. Simpulan	44
B. Saran	44
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Indikator pada Kusioner	16
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	29
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah (Tahun)	30
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	32
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan ( <i>Reability</i> )	33
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	34
Tabel 9. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> )	35
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Indikator Perhatian ( <i>Empaty</i> )	36
Tabel 11. Rangkuman Hasil Penelitian	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bersama Membina Citra Menbangun Negeri	22
Gambar 2. Struktur Organisasi Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang	24

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi saat ini sangat menuntut berbagai bidang untuk dapat mengiringi kemajuan tersebut, terutama pada dunia perbankan. Hal ini dikarenakan persaingan dalam dunia perbankan yang sangat tinggi, sehingga pihak perbankan diharapkan untuk dapat memanfaatkan kemajuan teknologi demi kemajuan tersebut.

Teknologi yang semakin maju membuat masyarakat Indonesia cenderung memilih bank dengan layanan yang lebih baik dan mudah. Salah satunya adalah kemudahan dalam bertransaksi mengingat saat ini pelayanan pada dunia perbankan hanya pada hari kerja saja, yaitu Senin sampai Jum'at. Sedangkan kebutuhan masyarakat tidak terbatas pada hari kerja saja, meskipun telah banyak mesin ATM yang tersebar di berbagai tempat umum atau pun di bank tersebut.

Menurut Kasmir (2008:7), "Bank secara sederhana dapat diartikan lembaga keuangan yang kegiatan umumnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa Bank lainnya. Menurut Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998, yang dimaksud dengan Bank adalah "Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Fandy dan Gregorius (2011:180), “Kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.” Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2009:166), “Perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sudah terjadinya transaksi.” Pada umumnya layanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Berdasarkan beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Layanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *service quality*.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52), kualitas layanan meliputi 5 dimensi yaitu:

**Tabel 1. Dimensi Kualitas Layanan**

No	Dimensi Kualitas Layanan
1.	Bukti fisik ( <i>Tangibles</i> )
2.	Keandalan ( <i>Reliability</i> )

3.	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )
5.	Empati ( <i>Empathy</i> )

Menurut Ismail (2010:12), bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah penghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan. Bank menawarkan berbagai kemudahan bertransaksi guna memenuhi kebutuhan nasabah itu sendiri, di antaranya adalah *internet banking*, *SMS banking*, dan *mobile banking*, yang merupakan transaksi perbankan dengan memanfaatkan teknologi komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank. Menurut Maryanto (2011:67), “*Mobile banking* yang merupakan layanan perbankan yang dapat diakses melalui seluler/*handphone*.” Hal yang paling sering ditemukan adalah *SMS Banking*, yaitu layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan SMS (*short message sevice*).

SMS Banking sangat mudah dan praktis digunakan di manapun nasabah berada. SMS Banking adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank, yang mengizinkan bank untuk mengakses akun bank mereka melalui fitur SMS. Fitur yang ditawarkan oleh SMS banking ini salah satu paling banyak digunakan adalah melakukan cek saldo rekening dan transfer dana. Layanan SMS Banking akan selalu terkait dengan rekening bank nasabah, sehingga setiap kegiatan perbankan akan terefleksi secara

langsung. Dengan adanya kondisi tersebut bank berusaha untuk melakukan penghimpauan dana tabungan masyarakat sebesar-besarnya dengan upaya pemberian layanan yang prima kepada nasabah, sehingga dapat mengakses layanan 24 jam melalui SMS Banking, dengan demikian nasabah memiliki kebebasan bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa perlu harus datang ke bank.

Bank Nagari adalah Bank Pembangunan Daerah yang terletak di Sumatera Barat dengan cabang yang tersebar luas. Salah satu cabangnya yaitu Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh beberapa nasabah, didapatkan bahwa pelayanan di Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya Kota Padang termasuk dalam kategori pelayanan yang baik namun belum termasuk dalam kategori memuaskan karena beberapa pelayanan yang masih kurang optimal sebelum adanya SMS Banking. Hal ini sejalan dengan penelitian Praptasany dkk. (2015: 57) kualitas layanan SMS Banking BRI yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terbukti berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Layanan SMS Banking terhitung cukup baru di Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang. Layanan ini memiliki tujuan dan harapan yang sesuai serta dibutuhkan masyarakat, namun perlu ditelusuri lebih lanjut apakah nasabah Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang merasakan kepuasan dan manfaatnya secara maksimal melalui pelayanan SMS Banking. Berdasarkan uraian diperlukan penelitian lebih lanjut

mengenai: **“Tingkat Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya Padang.”**

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah mengenai: Tingkat Kepuasan Nasabah atas Dimensi Kualitas Pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang.

**C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang.

**D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

**1. Manfaat Teoritis**

Sebagai syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir dan mendapatkan gelar A.Md pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang serta untuk menambah dan mengembangkan ilmu yang penulis dapat di bangku perkuliahan.

**2. Manfaat Praktis**

a. Bagi Penulis



Untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam menganalisis tingkat kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang.

b. Bagi Perusahaan

Untuk bahan informasi bagi perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang.

c. Bagi Pembaca

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya di Kota Padang.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai referensi dan pedoman untuk menyempurnakan penelitian yang akan diteliti kedepannya.