

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE BANK TABUNGAN NEGARA CABANG UTAMA
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

YUNI PURNAMA PUTRI
NIM. 20134095

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE BANK TABUNGAN NEGARA CABANG UTAMA
DI KOTA PADANG

Oleh:

Nama : Yuni Purnama Putri
TM/Nim : 2020/20134095
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Padang, November 2023

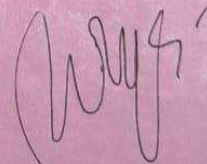
Disetujui Oleh:

Koordinator Prodi Diploma III
Manajemen Perdagangan

Pembimbing Tugas Akhir



Yuki Fitria, SE, MM
NIP. 198207222010122002



Whyosi Septrizola, SE, MM
NIP. 197909052003122001

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**"ANALISIS KEPUASAN NASABAH ATAS KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE BANK TABUNGAN NEGARA CABANG UTAMA
DI KOTA PADANG"**

Nama : Yuni Purnama Putri

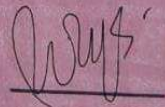
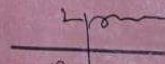
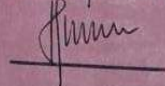
TM/NIM : 2020/20134095

Program Studi : Manajemen Perdagangan Diploma III

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

**Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Padang**

Padang, November 2023

Nama Penguji	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Whyosi Septrizola, SE, MM	(Ketua)	
2. Abel Tasman, SE, MM	(Anggota 1)	
3. Firman, SE, M.Sc	(Anggota 2)	

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yuni Purnama Putri
TM/NIM : 2020/20134095
Tempat Tanggal Lahir : Padang
Alamat : Tanjung Berok
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Nasabah atas Kualitas Pelayanan
Customer Service Bank Tabungan Negara Cabang
Utama di Kota Padang.

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 telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian 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 dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

Padang, November 2023

Yang Menyatakan


METERAI
TEMPEL
893AKX795137262
Yuni Purnama Putri
NIM. 20134095

ABSTRAK

Yuni Purnama Putri : Analisis Kepuasan Nasabah atas Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang.

Pembimbing : Whyosi Septrizola, S.E, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service* di PT Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang. Bentuk penelitian ini adalah deskriptif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner. Sumber data diperoleh dari data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah dari PT Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Metode penentuan sampel menggunakan *Non Probability Sampling* dengan teknik *Accidental Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah tingkat capaian responden (*TCR*).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan nasabah atas dimensi kualitas pelayanan *Customer Service* pada Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang yang terdiri dari: daya tanggap (*Responsiveness*) jaminan dan kepastian (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan pada indikator bukti fisik (*Tangible*) termasuk ke dalam kategori sangat baik. Hal ini berarti bahwa nasabah pada Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang sudah merasa puas atas dimensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* pada bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang.

Kata Kunci: Kualitas Nasabah atas Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang mana telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul: **“Analisis Kepuasan Nasabah atas Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang.”** Shalawat serta salam dihadiahkan untuk nabi besar Muhammad SAW yang mana telah membawa umat dari zaman jahiliyah (kebodohan) hingga zaman penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan seperti saat ini.

Dalam proses pembuatan Tugas 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 semua pihak yang telah membantu, antara lain:

1. Ibu Whyosi Septrizola, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta nasehat kepada penulis dalam berbagai hal yang berkaitan dengan perkuliahan dan penulisan Tugas Akhir.
2. Bapak Abel Tasman, SE, MM dan Bapak Firman, SE, M.Sc, selaku Dosen Penguji dalam ujian komprehensif penulis.
3. Bapak Prof. Perengki Susanto, SE, M.Sc, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Yuki Fitria, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf Pengajar pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

6. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
7. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, serta Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang.
8. Pimpinan PT Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang.
9. Orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan semangat serta dukungan moril maupun materil kepada penulis.
10. Kakak tingkat dan teman-teman, khususnya Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Angkatan 2020.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan Tugas Akhir ini yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

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 mengucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis mengharapkan masukan, saran, dan kritikan yang bersifat membangun guna lebih menyempurnakan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini nantinya. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita. Aamiin.

Padang, November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Kepuasan	7
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kosumen	8
C. Pengertian Kualitas	9
D. Pengertian Jasa	10
E. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
F. Dimensi Kualitas Pelayanan	12
G. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	13
H. Indikator Kualitas Pelayanan	14
BAB III METODE PENELITIAN	17
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel	17
D. Jenis Penelitian dan Sumber Data	19
E. Teknik Pengambilan Sampel	20
F. Skala Pengukuran Variabel	21
G. Teknik Pengolahan Data	21
H. Analisis Data	22

BAB IV PEMBAHASAN	24
A. Profil PT Bank Tabungan Negara	24
B. Hasil Penelitian	30
BAB V PENUTUP	44
A. Simpulan	44
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel	
1. Bobot skor	21
2. Kriteria Pencapaian Responden	22
3. Gambaran Umum Karakteristik Responden	30
4. Distribusi Frekuensi Indikator Keandalan (<i>Reliability</i>)	33
5. Distribusi Frekuensi Indikator Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	35
6. Distribusi Frekuensi Indikator Jaminan dan Kepastian (<i>Assurance</i>)	38
7. Distribusi Frekuensi Indikator Empati (<i>Empathy</i>)	40
8. Distribusi Frekuensi Indikator Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Keluhan Nasabah Bank Tabungan Negara	4
2. Keluhan Nasabah Bank Tabungan Negara	5
3. Logo PT Bank Tabungan Negara	28
4. Struktur Bank Bank Tabungan Negara KC Padang	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Izin Observasi	50
2. Surat Balasan Penelitian	51
3. Kuesioner Penelitian	52
4. Tabulasi Data Responden	58
5. Hasil Distribusi Tingkat Capaian Responden (TCR)	58
6. Dokumentasi Penelitian	59

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang ada di Indonesia yang memiliki peranan penting bagi kelangsungan perekonomian Indonesia. Dewasa ini perkembangan bisnis perbankan semakin meningkat dan kompleks, sehingga menyebabkan timbulnya persaingan. Persaingan bisnis di dunia perbankan menjadi sangat ketat kecenderungan itu terlihat, di antaranya dengan semakin banyaknya bank-bank mengadakan promosi besar-besaran kepada nasabah. Perbankan terus berupaya meraih dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan giro dengan demikian kompetisi perbankan akan semakin bersaing.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting bagi nasabah, untuk menentukan apakah nasabah akan puas atau tidak puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh bank itu sendiri. Peningkatan pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah karena nasabah sangat besar peranannya dalam pendapatan sebuah bank. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap eksistensi perbankan itu sendiri. Setiap bank memiliki strategi masing-masing dalam hal pelayanan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini tentunya akan membuat nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan, sehingga nasabah akan tetap setia

menggunakan produk yang ditawarkan pihak perbankan dan pada akhirnya menjadi nasabah tetap di bank tersebut.

Salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah ialah *Customer Service*. Menurut Kasmir (2014:249), “*Customer service* merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk meningkatkan kepuasan kepada nasabah. “Pada dasarnya karyawan Bank telah berkerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku tetapi dalam pelayanan *customer service* belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan”.

Customer service bertanggung jawab dalam melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan, terutama dalam hal menerima keluhan atau masalah dari nasabah serta berusaha mencari jalan keluar dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah, Hal ini dilakukan dengan cara mengenali dan memenuhi harapan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan jasa terhadap nasabah tidak salah dan pelayanan jasa yang ditawarkan kepada nasabah dapat optimal. Harapan atau kebutuhan nasabah merupakan nilai yang diharapkan atau diperkirakan nasabah serta merupakan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh petugas pelayanan nasabah (*customer service*) kepada nasabah.

Menurut Kotler dan Keller (2009:52), “Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari: Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat; Responsivitas (*responsiveness*), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu; Jaminan

dan Kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan; Empati (*empaty*), yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan; serta Wujud (*tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.”

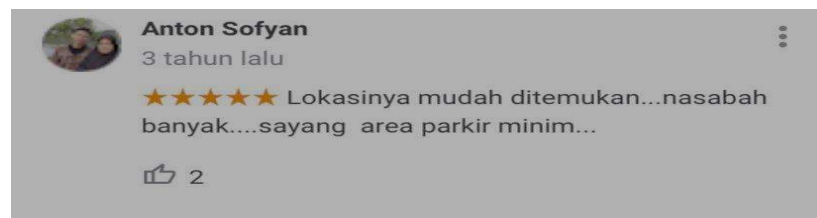
Salah satu Bank di Kota Padang yang memperhatikan tentang kepuasan nasabah adalah PT Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang merupakan sebuah jasa perbankan milik pemerintah (BUMN), di mana Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang memiliki pesaing-pesaing dari bank-bank lain yang ada di Kota Padang. Dengan adanya berbagai macam jenis bank di Kota Padang tentunya menjadikan masyarakat lebih efektif dalam menilai dan memilih jasa perbankan yang akan mereka gunakan. Hal tersebut menjadikan semua Bank tersebut berusaha untuk memenangkan persaingan. Melihat ketatnya persaingan yang dilakukan oleh berbagai perusahaan saat ini, terutama di PT Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang, maka perusahaan harus peka akan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya, sehingga dapat menciptakan suatu kepuasan.

Berdasarkan observasi awal, maka pelaksanaan pelayanan *Customer Service* pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang secara umum telah terlaksana dengan baik. Namun sebagian nasabah PT Bank Tabungan Negara masih merasakan kualitas pelayanan dan kinerja *Customer Service* yang diberikan masih kurang memuaskan. Berdasarkan fenomena yang ada di lapangan terlihat bahwa:

1. Kurangnya area parkir untuk nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Utama di Kota Padang.

Dengan lokasi yang sangat strategis maka, area parkir Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Utama di Kota Padang kurang memadai. Ada dua area parkir di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Utama di Kota Padang, di mana di bagian bawah gedung adalah Parkiran roda dua untuk karyawan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Utama di Kota Padang, sedangkan yang di bagian luar adalah parkir roda dua yang kecil untuk nasabah serta parkir roda empat untuk karyawan dan nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Utama di Kota Padang.

Berikut ini adalah bukti keluhan nasabah tersebut dapat ditunjukkan pada Gambar 1 sebagai berikut:

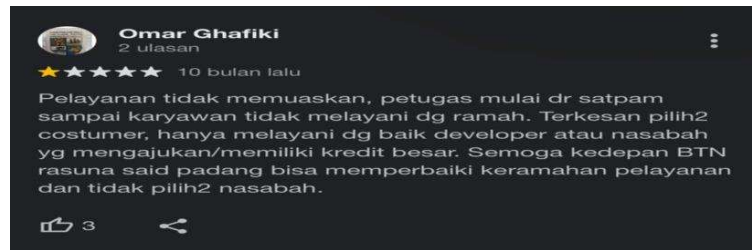


Gambar 1. Keluhan Nasabah BTN

Sumber: *Google maps* Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Utama di Kota Padang, Tahun 2023.

2. Kurangnya keramahan dan perhatian *customer service* terhadap nasabah.

Berikut ini adalah bukti keluhan nasabah Bank Tabungan Negara yang digambarkan pada Gambar 2:



Gambar 2. Keluhan Nasabah BTN

Sumber: *Google maps* Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Utama di Kota Padang, Tahun 2023.

3. Kurangnya alat tulis kantor, seperti pena.

Nasabah Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Utama di Kota Padang merasa kurang atas pelayanan yang diberikan serta banyaknya nasabah yang menggunakan alat tulis sendiri untuk mengisi formulir penyetoran maupun formulir pembukaan rekening. Hal ini alat tulis, seperti pena, banyak yang tidak memiliki tinta.

Berdasarkan beberapa fenomena perusahaan di atas maka diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai: **“Analisis Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan *customer service* PT Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan *customer service* PT Bank Tabungan Negara Cabang Utama di Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan untuk memperoleh pengetahuan baru dalam bidang penelitian dan penulisan karya ilmiah Gelar A.Md. pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.

b. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pengetahuan bagi para akademik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan akan memberikan suatu gambaran yang lebih baik bagi perusahaan akan pentingnya kebijakan terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Customer Service*.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang menggunakan tema yang serupa.