

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK BTN CABANG  
RASUNA SAID DI KOTA PADANG**

**TUGAS AKHIR**

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



**Oleh:**  
**TASYA HENFI ARSYAD**  
**NIM. 20134081**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

“TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK BTN CABANG  
RASUNA SAID DI KOTA PADANG”

Oleh:

Nama : Tasya Henfi Arsyad  
TM/Nim : 2020/20134081  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

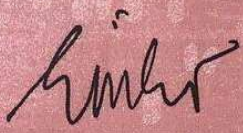
Padang, November 2023

Disetujui Oleh:

Koordinator Prodi DIII  
Manajemen Perdagangan

  
Yuki Fitria, S.E, MM  
NIP. 198207222010122002

Pembimbing Tugas Akhir

  
Rini Sarianti, S.E, M.Si  
NIP. 19650301990012001



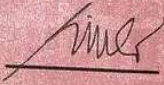
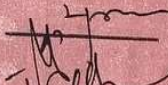

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

“TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK BTN CABANG  
RASUNA SAID DI KOTA PADANG”

Nama : Tasya Henfi Arsyad  
TM/NIM : 2020/20134081  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

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

Padang, November 2023

Nama Penguji	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Rini Sarianti, SE, M.Si	(Ketua)	
2. Abel Tasman, SE, MM	(Anggota 1)	
3. Mega Asri Zona, SE, M.Sc	(Anggota 2)	

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tasya Henfi Arsyad  
Thn. Masuk/Nim : 2020/20134081  
Tempat/Tgl. Lahir : Dumai, 31 Januari 2002  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Alamat : Jl. 50 Kota 1 No. 737, Siteba Al-Munawarah  
Judul Tugas Akhir : Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Bank BTN Cabang  
Rasuna Said di Kota Padang

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini 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 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, November 2023

Yang menyatakan,

Tasya Henfi Arsyad

NIM. 20134081

## ABSTRAK

**TASYA HENFI ARSYAD** : **Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Bank  
BTN Cabang Rasuna Said di Kota  
Padang**

**Pembimbing** : **Rini Sarianti, SE, M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan di PT Bank Tabungan Negara Cabang Rasuna Said di Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah dari PT Bank Tabungan Negara Cabang Rasuna Said 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 kualitas pelayanan pada Bank BTN Cabang Rasuna Said di Kota Padang menurut responden dengan indikator empati (*empathy*) mendapatkan rata-rata sebesar 4.46 dengan TCR 89.28%, indikator keandalan (*reliability*) mendapatkan rata-rata sebesar 4.09 dengan TCR 81.88%, indikator daya tanggap (*responsiveness*) mendapatkan rata-rata sebesar 4.09 dengan TCR 81.76%, indikator jaminan (*assurance*) mendapatkan rata-rata sebesar 4.42 dengan TCR 88.44% dan pada indikator bukti fisik (*tangible*) mendapatkan rata-rata sebesar 4.65 dengan TCR 93%. Dari kelima indikator tersebut Kualitas Pelayanan Pada Bank BTN Cabang Rasuna Said di Kota Padang memperoleh rata-rata skor secara keseluruhan sebesar 4.34 dengan TCR 86.87% dan termasuk kedalam kategori baik, artinya nasabah pada Bank BTN Cabang Rasuna Said di Kota Padang mempersepsikan kualitas pelayanan pada bank BTN Cabang Rasuna Said di Kota Padang sudah dalam kategori baik.

**Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Bank, Nasabah**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur penulis hadiratkan 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 Pada Nasabah Bank BTN Cabang Rasuna Said di Kota Padang”**. Dan tidak lupa *shalawat* serta salam untuk nabi besar Muhammad SAW yang mana telah membawa umat dari zaman *jahilliyyah* (kebodohan) hingga zaman penuh ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan seperti saat ini.

Dalam proses pembuatan Proyek Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik itu yang berupa moril maupun materi, Penulis juga banyak mendapatkan banyak 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 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 Prodi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rini Sarianti, SE, M.Si 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 Abel Tasman, SE, M.Si dan Ibu Mega Asri Zona, SE, M.Sc selaku Dosen Penguji dalam ujian komprehensif penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Staf, Karyawan Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Eryc Albert selaku Pemimpin dan Kepada Ibu Wardah Helga Pratiwi selaku *Supervisor* dan semua Staf Pegawai Bank Tabungan Negara Cabang Rasuna Said, Padang.
9. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang proposal penelitian ini.
10. Kakak tingkat dan Teman-teman khususnya Program Studi Manajemen Perdagangan Angkatan 2020 yang banyak memberikan saran, bantuan dan dalam penyelesaian proposal ini.
11. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan dan tidak bisa disebutkan.
12. Terakhir terima kasih kepada diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit



apapun proses penyusunan tugas akhir ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Karena itu penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan yang bersifat membangun guna lebih menyempurnakan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini nantinya dan semoga segala bantuan, dukungan, masukan dan nasehat serta ilmu yang sudah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT serta hendaknya membawa berkat dan manfaat bagi penulis. Semoga dengan adanya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua khususnya pada penulis. Aamiin.

Padang, November 2023

Tasya Henfi Arsyad

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN .....	3
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II .....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
A. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	6
B. Indikator Kualitas Pelayanan .....	7
BAB III .....	10
PENDEKATAN PENELITIAN .....	10
A. Bentuk Penelitian .....	10
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	10
C. Rancangan Penelitian .....	11
BAB IV .....	19
PEMBAHASAN .....	19
A. Profil PT. Bank Tabungan Negara .....	19
B. Pembahasan .....	32
BAB V .....	48
PENUTUP .....	48
A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert .....	16
Tabel 3.2 Kriteria Pencapaian Responden .....	18
Tabel 4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden .....	33
Tabel 4.2 Deskripsi Frekuensi Kualitas Pelayanan .....	36
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	38
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Keandalan ( <i>Reliability</i> ) .....	40
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	42
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Jaminan dan Kepastian ( <i>Assurance</i> ) .....	44
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> ) .....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Struktur pegawai Bank Tabungan Negara Cabang Rasuna Said .....25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Observasi Penelitian .....	53
Lampiran 2 Surat Balasan Izin Observasi Penelitian .....	54
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian .....	55
Lampiran 4 Tabulasi Data Responden .....	59
Lampiran 5 Hasil Distribusi Tingkat Capaian Responden (TCR) .....	60
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	61

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Meningkatnya persaingan antar bank saat ini membuat bank semakin berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah dengan cara meningkatkan pelayanan dan kinerja secara optimal. Peningkatan pelayanan dan kinerja tersebut tentunya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah serta meningkatkan loyalitas dari nasabah sendiri.

Kualitas memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan, mempertahankan dan mendapatkan kembali bagian pasar pada perusahaan bisnis yang salah satunya adalah jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah untuk menciptakan kepuasan nasabah merupakan kunci sukses untuk unggul dalam persaingan bisnis. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengukuran tingkat kualitas pelayanan untuk mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan dengan menentukan kesenjangan antara harapan dengan persepsi nasabah terhadap suatu pelayanan yang diterimanya.

Menurut Kasrim (2017) dalam (Sudana et al., 2021) 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) dalam (Ika, 2020) kualitas pelayanan adalah totalitas dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.



Maka dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa peran kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk dan jasa akan kurang diminati oleh konsumen. Dalam hal ini tentu akan disesuaikan dengan kebutuhan konsumen atau masyarakat itu sendiri.

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. Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dirasakan (*perceives service*). Apabila pelayanan yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Tjiptono, 2015).

Pentingnya peran kualitas pelayanan dalam perusahaan berpengaruh pada perkembangan suatu perusahaan agar dengan kualitas pelayanan yang baik dimata nasabah, perusahaan dapat bersaing atau setidaknya mampu mengimbangi persaingan untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Setiap nasabah ingin mendapatkan pelayanan yang baik selama mereka berada di

tempat tersebut. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan meminimalkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.

Bank Tabungan Negara Cabang Rasuna Said adalah salah satu dari banyaknya bank yang berada di Kota Padang. Bank ini berada di kawasan yang cukup strategis. Namun dalam upaya untuk menciptakan kepuasan kepada nasabah bank masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi.

Menurut Parasuraman dalam (Bago et al., 2022) ada 5 (lima) jenis dimensi dalam kualitas pelayanan, yaitu: keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Berdasarkan fakta yang terjadi di lapangan dan keluhan dari nasabah, penulis mendapati bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Tabungan Negara Cabang Rasuna Said belum optimal seperti sering terjadinya kesalahan teknis, contohnya pada bagian *teller* dan *costumer service* karyawan kurang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan kelengkapan berkas serta pembukaan rekening pada nasabah sehingga menyebabkan antrian yang panjang dan menimbulkan kekecewaan pada nasabah. Kemudian pada bagian *loan service* kurang jelasnya informasi persyaratan kredit yang diinformasikan oleh karyawan menyebabkan persyaratan kredit yang diajukan nasabah kurang lengkap, sehingga nasabah harus melengkapi kembali persyaratan tersebut, hal ini tentu tidak efisien dan memperlambat proses transaksi pengajuan persyaratan kredit.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai kualitas pelayanan di Bank BTN, dengan judul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan pada Bank BTN Cabang Rasuna Said di Kota Padang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam Penelitian ini yaitu “Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Bank BTN Cabang Rasuna Said di Kota Padang?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Bank BTN Cabang Rasuna Said di Kota Padang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Praktis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan menambah wawasan bagi pihak terkait untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan nasabah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi bagi pihak terkait untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

### 2. Manfaat Teoritis

#### a. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan

kualitas pelayanan nasabah khususnya pada Bank BTN Cabang Rasuna Said di Kota Padang dan umumnya pada bank-bank lainnya yang ada di Indonesia.

b. Bagi Penulis

Selain itu juga sebagian bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian lanjutan terhadap objek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.