

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PADA
PT. BANK NAGARI CABANG PARIAMAN**

TUGAS AKHIR

*Dajukan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII)
sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

JONI ISKANDAR
15453/2009

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

2012

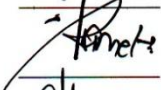
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KUALITAS JASA PELAYANAN PADA PT. BANK NAGARI
CABANG PARIAMAN**

Nama : Joni Iskandar
NIM / BP : 15453 / 2009
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

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

Padang, Januari 2013

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
Perengki Susanto, SE,M.Sc	(Ketua)	
Ramel Yanuarta, RE,SE,MSM	(Anggota)	
Vidyarini Dwita, SE,MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Nama : Joni Iskandar
Tahun Masuk/NIM : 2009/15453
Tempat/Tgl. Lahir : Pauh Kambur Hilir, 25 Juni 1988
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Keahlian : Kewirausahaan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Gang Tekukur No 16 Cendrawasih, Air Tawar Padang.
No handphone : 085355637979
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada Pt. Bank Nagari
Cabang Pariaman

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis (tugas akhir) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Ahli Madya), baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah 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 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 diperoleh karena karya tulis/tugas akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Padang, Januari 2013
Yang menyatakan



Joni Iskandar
NIM. 15453

ABSTRAK

Joni Iskandar, (2009/15453) : Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman. Dibawah Bimbingan Bapak Perengki Suasanto SE, M.Sc

Penelitian bertujuan untuk meneliti kualitas jasa atas pelayanan pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman dengan memperbandingkan antara harapan yang diinginkan nasabah dengan kinerja yang dirasakan oleh nasabah atas pelayanan tersebut. Penelitian dilakukan dengan menggunakan sampel penelitian sebanyak 30 nasabah Bank Nagari Cabang Pariaman. Berdasarkan data yang diperoleh, peneliti melakukan pengolahan secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan di PT. Bank Nagari Cabang Pariaman, yaitu nasabah merasa tidak baik atas kualitas jasa pelayanan yang ada di Bank Nagari Cabang Pariaman dan dapat di lihat pada lima dimensi sebagai berikut (1) daya tanggap (*responsiveness*) pelayanan dinilai berbelit-belit, dan tidak tepat waktu, (2) keandalan (*reliabilitas*) kurangnya pengetahuan *customer service* dan pemahaman kebutuhan nasabah, (3) jaminan (*assurance*) kurangnya petugas keamanan pada saat nasabah melakukan transaksi yang bernilai tinggi, (4) empati (*empathy*) tidak adanya petugas khusus untuk pelayanan prima sehingga tidak bisa melayani dengan baik. dan (5) bukti fisik (*tangibles*) suhu udara dalam ruangan tidak sejuk sehingga nasabah yang melakukan antrian merasa tidak nyaman. Hal ini dikarenakan besarnya harapan yang diinginkan nasabah lebih besar dari pada kinerja karyawan atas kualitas jasa pelayanan di Bank Nagari Cabang Pariaman.

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman**”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Terima kasih yang tulus penulis ucapkan kepada Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc. selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, masukan serta waktu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang berperan dan mendorong penulis untuk menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah menyediakan fasilitas kuliah dan izin dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc selaku Koordinator Program Diploma III. Bapak Firman, SE. M,Sc dan Ibu Nelvirita, SE, M.Si ak selaku Sekretaris Program Studi dan Staf Tata Usaha Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan tugas akhir ini.
3. Bapak Firman, SE. M,Sc sebagai Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dengan ikhlas dan tulus memberikan bimbingan akademik.
4. Bapak dan Ibu staf pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di almamater tercinta ini, serta kepada seluruh karyawan dan karyawan Fakultas

Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu di bidang administrasi.

5. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Pusat dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam menemukan sumber referensi.
6. Seluruh Pegawai PT. Bank Nagari Cabang Pariaman yang telah membantu kelancaran bagi penulis dalam mendapatkan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda dan Ibunda tercinta beserta Kakak-kakak yang telah memberikan kesungguhan do'a, bantuan moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Dan teristimewa juga penulis ucapkan kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2009 yang memberikan motivasi dan semangat serta masukan-masukan demi terwujudnya impian penulis.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kemampuan, namun penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun sehingga menjadi sumbangan yang berarti bagi pendidikan di masa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Bank.....	8
1. Pengertian Bank.....	8
2. Jenis-jenis Bank.....	9
B. Pemasaran.....	10
1. Pengertian Pemasaran.....	11
2. Konsep Pemasaran.....	11
C. Prilaku Konsumen	13
1. Pengertian Prilaku Konsumen.....	13
2. Karakteristik Yang Mempengaruhi Prilaku Konsumen	14
D. Jasa	14
1. Pengertian Jasa	14
2. Karakteristik Jasa.....	15
3. Macam-Macam Jasa	17
E. Kualitas Jasa.....	19
1. Pengertian Kualitas Jasa	19
2. Dimensi Kualitas Jasa	19
3. Model Kualitas Jasa.....	21
4. Persepsi Kualitas Jasa.....	23
F. Pelayanan	24
1. Pengertian Pelayanan.....	24
2. Dasar-Dasar Pelayanan.....	24
3. Ciri-Ciri Pelayanan.....	25

4. Kualitas Pelayanan	26
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian.....	29
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	29
C. Rancangan Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	30
2. Prosedur Penelitian	30
3. Objek Penelitian	30
4. Sumber Data	30
5. Teknik Analisis Data	31
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Profil Perusahaan.....	34
1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Nagari	34
2. Visi Dan Misi PT. Bank Nagari	37
3. Struktur Organisasi PT. Bank Nagari.....	38
4. Gambaran Umum PT. Bank Nagari Cabang Pariaman	41
A. Kegiatan PT. Bank Nagari Cabang Pariaman.....	42
B. Visi Dan Misi PT. Bank Nagari Cabang Pariaman.....	44
C. Struktur Organisasi PT. Bank Nagari Cabang Pariaman	44
B. Pembahasan	46
1. Deskriptif Karakteristik Responden	46
a) Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
b) Berdasarkan Umur	46
c) Berdasarkan Pendidikan	47
d) Berdasarkan Pekerjaan.....	47
e) Berdasarkan Karakteristik Responden Hasil Perbulan	48
2. Hasil Pengolahan Data	49
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Nasabah Yang Melakukan Transaksi Pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman	5
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	47
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	49
7. Analisis SERVQUAL	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Analisis Jasa Yang Diharapkan Pelanggan	22
2. Struktur Organisasi PT. Bank Nagari Cabang Pariaman	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Observasi	59
2. Struktur Organisasi PT. Bank Nagari	60
3. Kuesioner Penelitian	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan yang terjadi dalam dunia perbankan di Indonesia dewasa ini semakin pesat. Hal itu lebih berdasarkan pada deregulasi yang ditetapkan pemerintah. Masa Repelita IV, untuk pertama kalinya dilakukan deregulasi perbankan yang memberikan landasan kebebasan bagi perbankan untuk menentukan kebijaksanaan sendiri usahanya. Beberapa paket deregulasi itu telah dilaksanakan, yang semuanya bertujuan menciptakan situasi baru dalam dunia perbankan di Indonesia, sehingga mendorong berdirinya bank-bank swasta baru, yang mengakibatkan terjadinya persaingan di dunia perbankan. Dalam kondisi seperti inilah, setiap bank harus mampu bertahan agar dapat hidup dan terus berkembang.

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang Pokok-pokok Perbankan (pengganti UU No.7 Tahun 1992), menjelaskan bahwa Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Jadi, kualitas pelayanan berarti bahwa kinerja suatu produk sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Kualitas juga berhubungan dengan para karyawan yang secara langsung tampak dan

berhubungan dengan pemakai jasa, sehingga perbaikan kualitas pelayanan juga menuntut adanya perbaikan dari karyawan. Apabila kualitas pelayanan perusahaan baik, maka omzet atau penjualan akan meningkat.

Perusahaan akan sangat beruntung apabila dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen atas produknya. Hal tersebut merupakan informasi yang sangat berharga yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap perusahaannya. Selain itu juga berguna bagi perusahaan untuk memahami dan kemudian berusaha untuk memenuhi semua keinginan konsumen. Diharapkan juga pihak perusahaan dapat menentukan kebijakan-kebijakan ataupun strategi dalam memasarkan produknya dan untuk menghadapi para pesaing serta strategi keunggulan perusahaannya. Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan 4 kepada konsumen. Kualitas pelayanan menjadi topik yang menarik untuk dikaji. Kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan konsumen atas produk yang ditawarkan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan, yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Dengan kondisi perbankan di Indonesia yang semakin kompetitif, cangguh, dan dinamis, dimana persaingan semakin tajam dalam memperebutkan dana nasabah, nasabah semakin menuntut produk yang bervariasi, kenyamanan dan pelayanan yang lebih baik, maka bank harus dapat menarik simpati masyarakat untuk menjadi nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik dan promosi yang

menarik. Produk yang inovatif tidak akan memiliki arti tanpa didukung oleh pelayanan yang prima.

Oleh karena itu, Bank Nagari menekankan pentingnya upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Untuk mencapai sasaran tersebut, Bank Nagari memanfaatkan teknologi terkini serta aktif dalam menyelenggarakan berbagai program pelatihan bagi para pegawai di garis terdepan. Pada dasarnya pengertian kualitas pelayanan merupakan penilaian antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Seperti yang dikemukakan Tjiptono (2008:153) jadi kualitas pelayanan apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas juga berhubungan dengan para karyawan yang secara langsung tampak dan berhubungan dengan pemakai jasa, sehingga perbaikan kualitas pelayanan juga menuntut adanya perbaikan dari karyawan. Apabila kualitas pelayanan perusahaan baik, maka omzet atau penjualan akan meningkat. Untuk mencapai kepuasan nasabah, karyawan harus memahami lebih mendalam tentang kualitas jasa. *Service Quality* yang disingkat menjadi *SERVQUAL* bertujuan untuk mengetahui seberapa mampu perusahaan menyediakan dan memberikan kepuasan pelanggan atas lima dimensi.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52) terdapat lima determinan kualitas jasa antara lain keandalan (*reliability*), adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. daya tanggap (*responsiveness*), adalah kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu, jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan; empati (*empathy*),

adalah kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan. bukti fisik (*tangibles*), adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Dalam hal ini penulis dapat mengemukakan yang menjadi permasalahan di Bank Nagari Cabang Pariaman dalam kualitas pelayanan penulis merasa masih banyak yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima dari lima dimensi pelayanan antara lain, bukti fisik (*tangibles*) pada mesin ATM yang masih ada kekurangan seperti seringnya terjadi gangguan pada jaringan dan kerusakan pada ATM, AC ruangan tunggu kurang sejuk, jadi nasabah merasa gerah saat melakukan antrian, dan kurangnya tong sampah dalam ruangan. keandalan (*reliability*) dimana petugas Bank Nagari Cabang Pariaman belum menerapkan sepenuhnya unsur CITRA pada pelayanan yang menjadi motto PT. Bank Nagari, selanjutnya perlunya pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta pengetahuan dalam melayani nasabah, daya tanggap (*responsiveness*) pegawai Bank Nagari Cabang Pariaman masih ada yang mengabaikan nasabah dalam memberikan pelayanan segera. jaminan (*assurance*) nasabah kurang merasa nyaman dalam melakukan transaksi karna petugas keamanan kurang memperhatikan nasabah yang melakukan transaksi di Bank Nagari Cabang Pariaman, empati (*empahty*) dimana pegawai Bank Nagari perlu adanya petugas khusus untuk pelayanan prima sehingga bisa melayani dengan baik.

Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan

kepada konsumen. Kualitas pelayanan menjadi topik yang menarik untuk dikaji. Kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan konsumen atas produk yang ditawarkan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi perusahaan, yang dapat dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan.

PT. Bank Nagari Cabang Pariaman adalah salah satu bank konvensional yang berada di wilayah Kota Pariaman yang berfungsi sebagai lembaga kepercayaan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk giro (*demand deposit*), tabungan (*saving deposit*) dan deposito (*time deposit*). Dana yang dihimpun oleh PT. Bank Nagari Cabang Pariaman disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

Bank Nagari merupakan salah satu Bank Pembangunan daerah Sumatera Barat yang telah dipercaya masyarakat sampai usia 49 tahun sekarang ini. Bank Nagari untuk kedua kalinya kembali meraih "***Banking Efficiency Award 2009***" dari Bisnis Indonesia yang pada tahun 2008 juga memperoleh penghargaan yang sama. Keberhasilan Bank Nagari memperoleh penghargaan ini dikarenakan kinerja Bank Nagari semakin baik, hal ini dapat dilihat dari ratio biaya operasional dengan pendapatan operasional dari 79 % tahun 2008 menjadi 76 % tahun 2009. Sedangkan laba meningkat sebesar 20 % dari tahun 2008. Ini artinya selama dua tahun terakhir kinerja Bank Nagari meningkat sangat bagus. Peningkatan yang diperoleh Bank Nagari ini karena kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi terhadap jasa-jasa yang ditawarkan Bank Nagari. Kepercayaan masyarakat yang tinggi tumbuh dari peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Dapat juga diketahui bahwa selama 3 bulan terakhir yakni dari bulan Agustus, September,

Oktober tahun 2011 didapat data nasabah yang melakukan kunjungan ke Bank Nagari Cabang Pariaman dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 1 Jumlah Nasabah Yang Melakukan Transaksi Pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman

Keterangan	Bulan		
	Agustus	september	oktober
Jumlah Nasabah yang melakukan transaksi	19.469 orang	23.932 orang	26.320 orang
Rata-rata perhari	4000 orang	4786 Orang	5264 Orang

Sumber : PT. Bank Nagari Cabang Pariaman, 2011

Tabel di atas dapat diketahui jumlah nasabah yang melakukan transaksi pada bulan Agustus adalah 19.469 orang, dengan rata-rata per hari 4.000 orang, pada bulan September naik menjadi 23.932 orang dengan rata-rata per hari 4786 orang, sedangkan pada bulan Oktober juga mengalami kenaikan 26320 orang dengan rata-rata per hari 5264 orang. Ini berarti dari bulan Agustus sampai Oktober 2011 jumlah nasabah yang datang ke Bank Nagari Cabang Pariaman selama 3 bulan terakhir mengalami peningkatan.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir: “**Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman**”

B. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu Bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Bank Nagai Cabang pariaman ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang penulis lakukan pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi penulis sendiri.

Penulisan Tugas Akhir ini berguna untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan (PT. Bank Nagari khususnya Cabang Pariaman), penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan yang prima.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan salah satu referensi untuk penyusunan penelitian yang selanjutnya pada waktu yang akan datang khususnya yang membahas topik yang sama.