

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENGUNAAN M-BANKING BANK NAGARI CABANG BUKITTINGGI**

TUGAS AKHIR

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



N

Oleh

ADINA KUMALA
NIM 16134002

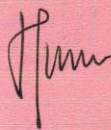
**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap
Penggunaan M-Banking Bank Nagari Cabang Bukittinggi

Nama : Adina Kumala
TM/NIM : 2016/16134002
Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan

Padang, Agustus 2019

Diketahui Oleh :
Koordinator Program Studi
DIII Manajemen Perdagangan



FIRMAN, SE, M.Sc
NIP: 19800206 200312004

Disetujui Oleh :

Pembimbing



Rahmiati, SE, M.Sc
19740825 1998022001

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENGUNAAN M-BANKING BANK NAGARI CABANG BUKITTINGGI


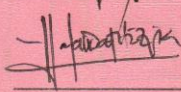
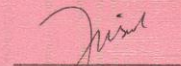
Nama : Adina Kumala
BP/NIM : 2016/16134002
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

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

Padang, Agustus 2019

TIM PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Rahmiati, SE, M. Sc	(Ketua)	
2. Yolandafitri Zulvia, SE, M.Si	(Anggota)	
3. Awisal Fasyni, SP,MM	(Anggota)	

SURAT PERNYATAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adina Kumala
Thn.Masuk/NIM : 2016/16134002
Tempat/Tgl.Lahir : Baso
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Bingkudu
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan M-Banking Bank Nagari Cabang Bukittinggi

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 terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali 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.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila 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.

Padang, Agustus 2019
Yang Menyatakan,



Adina Kumala
NIM 16134002

ABSTAK

Adina Kumala,16134002 : Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan M-banking Bank Nagari Cabang Bukittinggi.

Dosen Pembimbing : Rahmiati, SE, M.Sc

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penggunaan M-banking Bank Nagari Cabang Bukittinggi. Masalah dalam penelitian ini membahas pelayanan yang di berikan Bank Nagari sehingga membahas bagaimana kepuasan pengguna M-banking pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi. Penelitian dilakukan dengan mengukur kepuasan nasabah atas kualitas layanan meliputi : Bukti fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empaty*).

Hasil penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, yaitu sumber data yang di peroleh secara langsung dari tempat atau penelitian dengan membagikan angket atau menyebarkan kuesioner. Dari hasil penelitian dapat dilihat kepuasan nasabah terhadap penggunaan *m-banking* ditinjau dari kepuasan nasabah dengan skor rata-rata 3,69 dan TCR 73,9%.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya dan tak lupa untuk junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul ***“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan M-banking Bank Nagari Cabang Bukittinggi”***. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan endapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajmen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan maupun rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibuk Rahmiati, SE, M.Sc selaku pembimbing Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Yolandafitri Zuvia, SE, M.Sc dan selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi bimbingan, nasihat dan arahan bagi penulis.
2. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Firman, SE, M.Sc selaku ketua Prodi DIII beserta para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
4. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.

5. Staf administrasi Program Studi Diploma III yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
6. Kepada Staf Bank Nagari Cabang Bukittinggi yang telah mengizinkan penulis untuk kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Kepada Apa dan Biay tercinta, Kakak Ridha Ilahi dan Abang Yusra yang telah memberikan semangat tiada henti untuk mengerjakan Tugas Akhir ini.
8. Kepada Anisa Transmart, Ayu Aia Pacah, Dyah Marapalam dan seluruh angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan, dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
9. Kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Sebagai penutup, penulis banyak menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna pengembangan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2019

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.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORI	6
A. Pengertian Bank.....	6
B. Kepuasan Nasabah.....	8
C. M-Banking	11
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	14
B. Lokasi Waktu Penelitian.....	14
C. Rancangan Penelitian.....	14
BAB IV PEMBAHASAN	23
A. Profil Perusahaan	23
B. Hasil Penelitian.....	29
C. Hasil Pengolahan Data.....	32
D. Pembahasan	39
BAB V PENUTUP	43

A. Kesimpulan	43
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 Jumlah Pengguna M-banking Bank Nagari KCP Bukittinggi
- Tabel 2 Daftar Skor Jawaban Setiap Skor Pertanyaan
- Tabel 3 Karakteristik Responden Penelitian
- Tabel 4 Distribusi Frekuensi Bukti Fisik
- Tabel 5 Distribusi Frekuensi Keandalan
- Tabel 6 Distribusi Frekuensi Ketanggapan
- Tabel 7 Distribusi Frekuensi Jaminan
- Tabel 8 Distribusi Frekuensi Empati
- Tabel 9 Distribusi Frekuensi Pengalaman
- Tabel 10 Distribusi Frekuensi Kesukarelaan
- Tabel 11 Rangkuman Hasil Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Moto Perusahaan

Gambar 2 Struktur Organisasi Bank Nagari Cabang Bukittinggi

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Hasil Tabulasi Data
- Lampiran 3 Surat Observasi
- Lampiran 4 Surat Penelitian
- Lampiran 5 Surat Balasan

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam peranan industri perbankan pada perekonomian suatu negara sangat lah besar. Hampir setiap kegiatan yang berkaitan dengan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Fungsi bank dalam lembaga keuangan sangat lah penting, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang, menyimpan uang, melakukan *investasi* dan jasa keuangan lainnya. Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Disamping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang, atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan pembayaran lainnya.

Penerapan pola pelayanan yang tepat memerlukan pengetahuan mengenai beberapa perbedaan persepsi, tanggapan, dan kriteria kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan akan merasa puas jika pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai dengan harapan yang di inginkan. Kesesuaian dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan ini sangat berpengaruh bagi perusahaan. Menurut (Kotler) "Konsep kepuasan nasabah merupakan tingkat kepuasan seseorang pelanggan atau pemakai jasa setelah membandingkan kenyataan dari kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan atau persepsinya terhadap jasa tersebut".

Dalam upaya meningkatkan layanan dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, perbankan selalu menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di perbankan nasional relatif lebih maju dibandingkan sektor lainnya. Internet merupakan teknologi yang sempurna untuk media dalam melakukan transformasi kegiatan perbankan dari segi penghematan biaya.

Salah satu layanan yang menggunakan fasilitas internet pada dunia perbankan adalah *Mobile banking (M-banking)*. *M-banking* adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada ponsel pintar (*smartphone*), fasilitas sistem pengiriman elektronik yang telah digunakan oleh semua bank untuk menunjang kebutuhan para nasabahnya. Dimana layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan, dan *M-banking* merupakan yang di berikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan bank. Dengan adanya *M-banking* ini memberikan keefektian dan keefisienan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi. Bank Nagari merupakan salah satu bank daerah yang turut serta dalam menyediakan fasilitas *M-banking* bagi para nasabahnya. Bank Nagari meluncurkan *M-banking* kembali meningkatkan layanan dengan menambah akses keuangan nasabah yang lebih mudah. *M-Banking* yang diluncurkan Bank Nagari diakui sebagai langkah dalam menghadapi era *digital* dan memudahkan nasabah mengakses layanan perbankan. Dan yang menjadikan nasabah merasa puas dari layanan *M-banking* ini

karena layanan yang di berikan dalam bentuk fitur dari *M-banking* yang tersedia dan kemudahan dalam menggunakannya.

Berikut ini disajikan data mengenai jumlah penggunaan *M-Banking* pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi :

Tabel 1
Jumlah penggunaan *M-banking* KCP Bank Nagari
Pada Bulan Oktober 2018 - Mei 2019

Bulan	Jumlah Nasabah
Oktober 2018	81
November	212
Desember	317
Januari 20 19	474
Februari	572
Maret	796
April	967
Mei	1.929

Sumber: Bank Nagari Cabang Bukittinggi

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat dilihat penggunaan *M-banking* pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi mengalami peningkatan dan jumlah nasabah dari setiap penggunaan *M-banking* setiap bulannya. Hal tersebut dapat dilihat dari 3 bulan terakhir 2018 *M-banking* pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi sebesar

610 nasabah. Pada bulan Januari - Mei 2019 berjumlah 4.738 nasabah, dengan total pengguna *M-banking* dari Oktober 2018 - Mei 2019 sebanyak 5.348 nasabah.

Berdasarkan observasi penulis keluhan yang dialami nasabah dalam sebulan sebanyak 15 nasabah, dan adanya kesulitan yang dialami nasabah:

1. Nasabah mengalami kesulitan untuk registrasi yang harus di daftar melalui *Customer Service* terlebih dahulu kemudian memasukan no registrasi di atm dan kemudian kembali ke *Customer Service* untuk memastikan pengaktifan *M-banking*, dan hal tersebut membuat nasabah lupa bagaimana langkah-langkah yang dilakukan.
2. Untuk penggunaan *M-banking* dengan *Smartphone/android* terbaru, jika nasabah/pengguna menggunakan android yang lama maka fitur *M-banking* tidak bisa di gunakan.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan *M-Banking* Pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi "

B. Rumusan Masalah

Kepuasan pelayanan yang di berikan Bank Nagari dalam bentuk memberikan pelayanan *M-banking* kepada nasabah yang merupakan salah satu bentuk untuk meningkatkan *kredibilitas* perusahaan. Sehingga permasalahan yang dibahas adalah bagaimana kepuasan penggunaan *M-banking* pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan penggunaan *M-Banking* di Bank Nagari Cabang Bukittinggi.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan masukan terhadap beragam masalah yang ada dalam penelitian ini dan juga sebagai referensi penelitian atau acuan pemecahan masalah mengenai kepuasan terhadap pelayanan *M-banking* yang mungkin dapat digunakan oleh perusahaan untuk kemajuannya, sehingga dapat meningkatkan *rating* dan menjaring lebih banyak lagi nasabah.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini akan diharapkan sebagai suatu masukan yang berguna untuk meningkatkan kepuasan nasabah melalui optimalisasi penggunaan *M-banking*.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah di bahas pada bab-bab sebelumnya mengenai kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi dapat di simpulkan bahwa :

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) yang dimiliki Bank Nagari Cabang Bukittinggi berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,81 dengan TCR sebesar 7,62%.
- b. Keandalan (*Reability*) yang dimiliki Bank Nagari Cabang Bukittinggi berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,76 dengan TCR 7,52%
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang dimiliki oleh Bank Nagari Cabang Bukittinggi berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,72 dan TCR 7,45%.
- d. Jaminan (*Assurance*) yang dimiliki oleh Bank Nagari Cabang Bukittinggi berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,63 dan TCR 7,27%.
- e. Kepedulian (*Empaty*) yang dimiliki oleh Bank Nagari Cabang Bukittinggi berada pada kategori puas dengan skor rata-rata 3,56 dan TCR 7,12%.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Bank Nagari Cabang Bukittinggi berada dalam kategori puas dengan skala skor 3,69 dan TCR 73,9%

B. Saran

Agar jumlah pengguna layanan dan sistem *M-banking* terus meningkat maka penulis memberikan saran yang sekiranya dapat menjadi masukan Bank Nagari Cabang Bukittinggi, yaitu:

- a. *Customer Service* Bank Nagari Cabang Bukittinggi lebih fokus memberikan informasi ketika nasabah mengalami keluhan.
- b. *Customer Service* Bank Nagari Cabang Bukittinggi harus lebih bisa menjelaskan dengan baik agar nasabah lebih mudah paham.
- c. *Customer Service* sebaiknya lebih sabar dalam memberikan arahan kepada nasabah.
- d. Bank Nagari perlu menyediakan peralatan atau teknologi yang bisa meningkatkan transaksi agar nasabah merasa jauh lebih mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- Harijanto, Budi dan Yuri Ariyanto, 2014. *Sistem Informasi Pengukuran Kepuasan Pelanggan Studi Kasus Politeknik Negeri Malang*. Jurnal ELTEK
- Ismail, 2011. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana
- Kasmir 2011. *Manajemen Perbankan*, Edisi Revisi .Jakarta : Raja Grafindo
- Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran* Jakarta : Erlangga
- Maryanto, Supriyono, 2010. *Buku Pintar Perbankan* . Yogyakarta : Andi
- Riduwan. 2008. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono, 2011 . *Metode Penelitian Administrasi* Bandung : Alfabeta
- Suharsimi. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Setiadi, 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Kencana
- Supranto J, 2001 *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta :
PT. Rineka Cipta
- Sutarwita, 2010. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Reserve Online*.
Jurnal Ilmiah Aviasi Langit Biru
- Yunia, 2016. *Pemasran Jasa* , Padang : Suka Bina Pres
- Wulandari, Putri Novitasari dan Nadya Novandriani, 2017. *Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung*.
Jurnal Bisnis dan Iptek
- www.banknagari.co.id. Diakses 20 Juli 2019