

**KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH BANK NAGARI CABANG
PEMBANTU LUBUK BUAYA**

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

Dwi Hervira Putri

NIM. 15440

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

2012

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

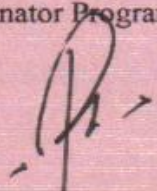
KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH BANK NAGARI CABANG PEMBANTU LUBUK BUAYA

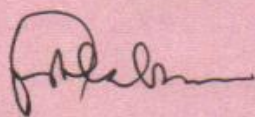
Nama : Dwi Hervira Putri
NIM : 15440
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2012

Diketahui Oleh
Koordinator Program Diploma III,

Disetujui oleh,
Pembimbing,


Perengki Susanto, SE, MSc
NIP.19810404 200501 1 002


Gesit Thabrani, SE, M.T
NIP.19760606 200212 1 005

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH BANK NAGARI CABANG PEMBANTU LUBUK BUAYA PADANG

Nama : Dwi Hervira Putri
NIM : 15440
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)
Fakultas : Ekonomi

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

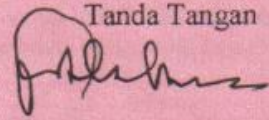
Padang, Agustus 2012

Tim Penguji,

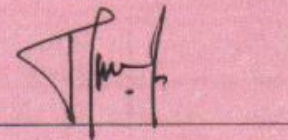
Nama

Tanda Tangan

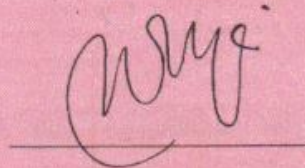
1. Gesit Thabrani, SE, MT (Ketua)



2. Firman, SE, M.Sc (Anggota)



3. Whyosi Septrizola, SE (Anggota)



ABSTRAK

Dwi Hervira Putri 15440, 2009 : Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya.

Pembimbing : Gesit Thabrani SE, M.T

Tujuan Penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui tentang kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang agar setiap pembaca dapat mengetahui serta mengerti bagaimana kualitas pelayanan kepada nasabah yang ada di Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang serta dapat memberikan manfaat bagi pihak Bank sendiri, baik sebagai masukan, pengetahuan, atau bahan pertimbangan dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan di Bank Nagari ini. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode statistik kualitatif dimana tujuan penelitian merupakan pengoperasian, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan kualitas pelayanan kepada nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang.

Selain observasi secara langsung, penulis juga menggunakan studi kepustakaan sebagai landasan teori dan mengajukan wawancara kepada nasabah sebagai pengguna langsung jasa perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang mempunyai standar dan prosedur pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa dimensi *service quality* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles* dapat memberikan kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kepada nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang sudah cukup baik serta sudah sesuai dengan standar pelayanan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya kepada kita bersama sehingga dengan rahmat-Nya itu penulis dapat melaksanakan penelitian di Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya dan membuat tugas akhir ini dengan baik. Salawat beriringan salam kita hadiahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari alam kebodohan menuju ke alam yang berilmu pengetahuan sebagaimana yang telah kita rasakan pada saat sekarang ini.

Tujuan tugas akhir ini dibuat adalah sebagai bahan persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan selama masa perkuliahan guna mendapatkan gelar Ahli Madya di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Selanjutnya dengan selesainya penulisan tugas akhir ini, penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak berpartisipasi baik moril maupun materil, terutama sekali disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Yunia Wardi, Drs, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Perengki Susanto, SE, M.Sc sebagai ketua Prodi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Gesit Thabrani, SE, M.T, selaku dosen pembimbing tugas akhir.
4. Firman, SE, M.Sc, selaku dosen penguji 1 tugas akhir.
5. Whyosi Septrizola, SE, selaku dosen penguji 2 tugas akhir.

6. Bapak Pimpinan dan Wakil pimpinan, Karyawan dan karyawan Bank Nagari Capem. Lubuk Buaya khususnya Ibu Ferinawati, yang telah membantu penulis memberikan data dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada Orang Tuaku tercinta ayahanda Herman Karim dan ibunda Zurnevi yang selalu memberikan semangat kepada saya dan memberikan dukungan moril dan materil, semoga amal ibadahnya dibalas oleh Allah SWT.
8. Kepada teman-temanku khususnya teman-teman (2009) yang sangat perhatian, dan memberikan dorongan kepada penulis,serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa setiap manusia pernah melakukan kesalahan. Seandainya, selama melakukan penelitian penulis melakukan kesalahan, maka penulis minta maaf yang sebesar-besarnya. Karena keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan dalam membuat tugas akhir ini penulis menyadari masih banyak kekurangan.

Akhirnya penulis berharap kritikan dan masukan jika terdapat kesalahan, baik dari segi penulisan maupun maksud untuk perbaikan. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberi manfaat bagi pembaca.

Padang, Agustus 2012

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kualitas Pelayanan	8
B. Pengertian Bank	18
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	
A. Bentuk Penelitian	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
C. Rancangan Penelitian	21

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan.....	30
B. Hasil Penelitian	37
C. Pembahasan.....	47

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	50
B. Saran	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.	Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang.....	5
Tabel 2.	Definisi Variabel Operasional.....	25
Tabel 3.	Daftar Skala Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Indikator Kepuasan atas Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 7.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
Tabel 8.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	40
Tabel 9.	Tabel Distribusi Kepuasan atas Kehandalan (<i>reliability</i>).....	41
Tabel 10.	Tabel Distribusi Kepuasan atas Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)....	42
Tabel 11.	Tabel Distribusi Kepuasan atas Jaminan (<i>assurance</i>).....	43
Tabel 12.	Tabel Distribusi Kepuasan atas Empati (<i>empathy</i>).....	44
Tabel 13.	Tabel Distribusi Kepuasan atas Bukti Fisik (<i>tangibles</i>).....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.	
Struktur Organisasi Bank Nagari Capem.	
Lubuk Buaya Padang.....	34

LAMPIRAN

1. Pengisian Kuesioner
2. Tabulasi Data Responden
3. Tabel Distribusi
4. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauhmana pihak Bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap nasabahnya. Menurut Kasmir (2005:15) “Pelayanan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau orang untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan“.

Dalam upaya pemenuhan kebutuhan nasabah analisisnya meliputi aspek-aspek sebagai berikut: kesamaan ikatan emosional yang kuat antara pemegang saham, pengelola bank dan nasabahnya, sebagaimana fungsinya selaku lembaga keuangan, bank melakukan kegiatan yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya ke dalam bentuk kredit. Penghimpunan masyarakat dilakukan dalam bentuk tabungan, giro, deposito, dan lain-lain. Sedangkan penyalurannya dilakukan melalui pemberian kredit, baik kepada perorangan maupun perusahaan.

Untuk bank yang hanya mengandalkan suku bunga sebagai alat utama untuk memenangkan persaingan dewasa ini, tidak dapat lagi diandalkan. Tetapi itu semua tergantung dari bagaimana bank tersebut menerapkan kualitas pelayanannya agar dapat memuaskan dan mempertahankan nasabah. Di pihak lain mungkin saja kualitas pelayanan yang diberikan sudah dirasakan baik oleh bank,

tetapi karena tingkat ekspektasi nasabah semakin tinggi, sehingga nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai bahkan jauh di bawah harapannya. Hal seperti ini dapat menimbulkan kekecewaan nasabah, akhirnya nasabah dapat pindah ke bank lain yang pelayanannya jauh lebih baik.

Banyak cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan (Bank) dalam rangka meningkatkan pelayanannya. Misalnya dengan memberikan pelayanan yang paling baik, meningkatkan kualitas produk, meningkatkan promosi, terus mengembangkan produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggannya (nasabah). Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan pelayanan yang baik pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan (Bank) sehingga perusahaan (Bank) dimata pelanggannya terus meningkat.

Menurut Charles Schwab dalam buku Kotler dan Keller (2009: 65), “Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kualitas layanan perusahaan diuji pada setiap pelaksanaan layanan”.

Menurut Kotler dan Keller (2009: 52), “SERVQUAL (*service quality*) digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi lima dimensi yaitu: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*.” Berikut pengertian kelima dimensi tersebut, adalah: 1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai

yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. 2. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. 3. *Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan, kesopansatunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. 4. *Empathy* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. 5. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan esistensinya kepada pihak eksternal.

Menurut Kasmir (2005:4), hal-hal yang mempengaruhi pelayanan kepada nasabah adalah sebagai berikut: a. Kesiapan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Oleh karena itu, sumber daya manusia perlu dipersiapkan secara matang sebelumnya sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggannya. b. Faktor tersedianya sarana dan prasarana (fisik) yang dimiliki oleh perusahaan. Faktor sarana dan prasarana seperti kenyamanan ruang tunggu, kebersihan kantor. c. Kualitas produk yang disajikan seperti ragam produk atau jenis produk sehingga nasabah tidak perlu ke bank lain.

Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang merupakan Bank yang menyediakan jasa keuangan terus berupaya mengadakan peningkatan secara

berkesinambungan khususnya dalam hal mutu serta pelayanan prima sesuai yang diharapkan nasabah. Hal ini dilakukan agar para nasabah mendapatkan kepuasan dan tidak pindah ke bank lain. Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya tidak bisa dengan mengandalkan perkembangan produk jasa semata, melainkan dituntut untuk menjalin hubungan baik dengan para pengguna jasa atau nasabah melalui peningkatan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan manfaat, di antaranya terjadi hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan nasabah dan terciptanya loyalitas pelanggan.

Adapun untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya memiliki suatu standar pelayanan yaitu sikap “SMART” yang merupakan budaya *service* perusahaan, yaitu Sigap Menarik Amati Ramah Teliti. Diharapkan sikap ini akan memberikan mutu pelayanan yang maksimal. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, bank membutuhkan karyawan yang berkualitas yang harus ada dalam semua tingkat manajemen baik yang berhubungan langsung dengan nasabah maupun yang tidak.

Berikut ini adalah perkembangan jumlah nasabah Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya Padang, selama 3 tahun terakhir dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2011 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Perkembangan Jumlah Nasabah Bank Nagari Cabang Lubuk Buaya
Tahun 2009 - 2011**

Tahun	Giro	Komposisi (%)	Tabungan	Komposisi (%)	Deposito	Komposisi (%)	Total
2009	721	2,82	22.467	87,85	2.386	9,33	25.574
2010	670	2,67	22.155	88,30	2.265	9,03	25.090
2011	706	2,63	20.078	74,76	6.074	22,62	26.858

Sumber: Laporan Keuangan Bank Nagari (Kantor Pusat), Padang, 2011-2012

Dari Tabel 2 memperlihatkan bahwa perkembangan jumlah nasabah pada giro dari tahun 2009 ke tahun 2010 mengalami penurunan dan di tahun berikutnya mengalami peningkatan, sedangkan pada tabungan jumlah nasabah dari tahun ke tahun mengalami penurunan, karena para nasabah beralih ke bank lain untuk dapat menghasilkan bunga yang lebih meningkat. Sedangkan untuk deposito dari tahun 2009 ke 2010 mengalami penurunan dan di tahun berikutnya mengalami peningkatan yang cukup tinggi, karena setiap bulannya bunga deposito meningkat, sehingga nasabah lebih banyak menabung melalui deposito sampai akhir tahun 2011.

Pelayanan yang ada di Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya adalah bagian seksi dana terdiri dari *customer service* dan *teller*, sedangkan bagian seksi kredit terdiri dari analisis kredit, kredit cicilan, petugas kredit mikro, dan *marketing officer Syari'ah*. Apabila nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank, maka akan tercipta suatu kualitas pelayanan kepada nasabah yang menyebabkan tetap berdirinya Bank ini.

Fenomena-fenomena yang terjadi bahwa adanya indikasi bahwa pelayanan kepada nasabah di Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang cukup baik. Dalam uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk penulisan tugas akhir dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana kualitas pelayanan kepada Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam tugas akhir ini, sebagai berikut:

”Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan kepada nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang.”

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Untuk memenuhi persyaratan bagi penulis dalam menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Manajemen Perdagangan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya (AMd) di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Untuk menyempurnakan ilmu pengetahuan yang diperoleh semasa perkuliahan dan mampu untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa pendidikan dan praktek yang sesungguhnya.
3. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu Lubuk Buaya Padang.