

**PENERAPAN KUALITAS PELAYAN DALAM
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK SULUTGO**

TUGAS AKHIR

**Oleh:
ASTARI YOLANDA MEIFITA RONTOS
NIM: 19 051 008**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
2022**

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------------------------------|
| HALAMAN SAMPUL | iii |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | iii |
| ABSTRAK | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | iv |
| MOTTO..... | v |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.... | Error! Bookmark not defined. |
| BIOGRAFI..... | ix |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 4 |
| 1.3 Perumusan Masalah..... | 4 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 4 |
| 1.4.1 Tujuan | 4 |
| 1.4.2 Manfaat | 4 |
| BAB II..... | 6 |
| KAJIAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Landasan Teori | 6 |
| 2.1.1.1 Pengertian Pelayanan..... | 6 |
| 2.1.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan..... | 7 |
| 2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan | 8 |
| 2.1.2 Konsep Kepuasan Nasabah | 9 |
| 2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah | 9 |
| 2.1.2.2 Definisi Kepuasan Nasabah | 9 |

| | | |
|----------------------|--|----|
| 2.1.3.2 | Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah | 10 |
| 2.2 | Penelitian Yang Relevan | 11 |
| BAB III | | 13 |
| METODE PENELITIAN | | 13 |
| 3.1 | Tempat dan Waktu Penelitian | 13 |
| 3.2 | Jenis dan Metode Penelitian | 13 |
| 3.3 | Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data | 13 |
| 3.3.1 | Jenis Data | 13 |
| 3.3.2 | Metode Pengumpulan Data | 14 |
| BAB IV | | 16 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | | 16 |
| 4.1 | Gambaran Umum PT. Bank SulutGo | 16 |
| 4.1.1 | Logo | 16 |
| 4.1.2 | Sejarah..... | 17 |
| 4.1.3 | Visi dan Misi | 21 |
| 4.1.4 | Struktur Organisasi..... | 23 |
| 4.1.5 | Sumber Daya..... | 27 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 29 |
| 4.3 | Pembahasan | 32 |
| BAB V | | 38 |
| PENUTUP | | 38 |
| 5.1 | Kesimpulan | 38 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 41 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul | Halaman |
|--------------|--|----------------|
| 2.2 | Penelitian Yang Relevan..... | 11 |
| 4.1 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin pada PT. Bank SulutGo..... | 27 |
| 4.2 | Jumlah Pegawai Berdsarkan Jenis Usia pada PT. Bank SulutGo | 28 |
| 4.3 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan pada PT Bank SulutGo | 28 |

DAFTAR GAMBAR

| Tabel | Judul | Halaman |
|--------------|---|----------------|
| 4.1 | Logo PT. Bank SulutGo..... | 16 |
| 4.2 | Struktur Organisasi PT. Bank SulutGo..... | 23 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang keuangan adalah bank. Sector perbankan merupakan salah satu hal yang menunjang keberhasilan pembangunan ekonomi khususnya di Sulawesi Utara. Dimana fungsi utamanya sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup masyarakat.

Dalam era perdagangan bebas saat ini, setiap perusahaan harus menghadapi persaingan yang sangat ketat di antara masing-masing perusahaan. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing juga membuat setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan. Tingginya tingkat persaingan dalam bidang perbankan saat ini, mengharuskan lembaga keuangan memiliki suatu sistem pelayanan yang baik sebagai usaha untuk menarik minat calon nasabah.

Semakin banyaknya jumlah lembaga keuangan di Indonesia, tentu saja persaingan kualitas pelayanan menjadi factor untuk menciptakan kepuasan nasabah. Kualitas jasa berkaitan erat dengan kepuasan nasabah. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan dapat terpenuhi sesuai kebutuhan.

Pada PT. Bank sulutGo kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan produk dan jasa tersebut. Kepuasan nasabah akan tercipta apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah sehingga nasabah merasa puas begitu pun sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka nasabah tidak puas, jika pelayanan yang diberikan melebihi ekspektasi nasabah akan sangat puas atau senang. Pelayanan yang baik menjadi salah satu unsur penting bagi perusahaan dalam memuaskan nasabah. Oleh karena itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing perbankan guna untuk meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu.

Salah satu cara yang tepat dengan adanya peranan layanan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah pada PT. Bank SulutGo, karena pelayanan pelanggan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan disuatu perusahaan, Karena peranan layanan pelanggan sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Secara umum kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan nasabah tersebut. Agar pelayanan yang diberikan berjalan baik, maka interaksi antara karyawan dan nasabah haruslah berjalan lancar. Perlu juga diingat bahwa dalam memberikan pelayanan bank selalu dituntut agar dapat memberikan kepuasan tanpa melanggar harga diri atau etika.

Pelayanan yang dikatakan berkualitas apabila pelayanan memenuhi kebutuhan dan harapan nasabahnya. Jika nasabahnya tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dipastikan tidak berkualitas atau tidak

efisien dalam karakteristik pelayanan. Maka pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, sopan santun, ramah, bertanggung jawab dan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan yang baik membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi kemudian akan menceritakan kepuasan pelayanan yang diperoleh kepada orang lain.

Begitu juga dengan PT. Bank SulutGo mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabahnya. Melalui pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank SulutGo. Dan mampu menerapkan pelayanan yang jujur, kemauan, mutu pekerjaan, tanggung jawab dan bekerja sama. Dengan bermuculan Jasa Keuangan yang mampu bersaing terutama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dalam menarik minatnya.

Hal ini bisa dilihat dari salah satu permasalahan yang ada di lapangan sebagai berikut: (Nasabah datang ke PT. Bank SulutGo untuk menanyakan bahwa nasabah telah menarik uang tunai melalui ATM, saldo nasabah berkurang namun uangnya tidak keluar dari mesin ATM, kemudian nasabah menghubungi karyawan PT. Bank SulutGo dan diberikan arahan untuk menunggu selama 14 hari, namun sampai 14 hari berlalu saldo dari nasabah belum kembali juga).

Berdasarkan latar belakang yang ada maka penulis, tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir “Penerapan Kualitas Pelayan Dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Yang diberikan Kepada Nasabah Kurang Cepat dan Tepat.
2. Pelayanan Yang kurang jelas sehingga nasabah sulit menerima informasi dengan baik.
3. Pelayanan Yang memakan waktu.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada identifikasi masalah maka rumusan masalah pada tugas akhir ini adalah Bagaimana penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank SulutGo.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Tujuan yang diperoleh dari tugas akhir ini adalah Untuk mengetahui penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank SulutGo.

1.4.2 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman mengenai dunia kerja itu sebenarnya seperti apa, dalam hal ini mahasiswa juga dapat mengetahui sikap apa yang harus dimiliki ketika memasuki duni pekerjaan.

2. Bagi Prusaahaan, Dapat Menjalin hubungan baik dengan pihak Politeknik Negeri Manado yang dalam artian pihak perusahaan akan lebih dikenal oleh dunia pendidikan.
3. Bagi Politeknik Negeri Manado, Dapat membangun hubungan kerjasama yang baik antara Politeknik Negeri Manado dengan perusahaan PT Bank SulutGo.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2000:25), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, pemberian pelayanan yang berkualitas pada pelanggan merupakan hal mutlak yang harus dilakukan apabila perusahaan ingin mencapai keberhasilan. Dan Menurut Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2011:35-36) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks. Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Menurut Goetsch dan Davis (2005), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya

manusia. Serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.

2.1.1.2 Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83) Definisi Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2004). Zeithaml (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya konsumen harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Parasuraman et. al, 1988).

2.1.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

1. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan Penampilan Petugas Pelayanan.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, Keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan Keandalan petugas dalam melancarkan prosedur. pelayanan, dan Keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

5. Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

2.1.2 Konsep Kepuasan Nasabah

2.1.2.1 Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017: p.196). Menyatakan bahwa kepuasan Nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, nasabah tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah amat puas/senang. Kepuasan nasabah diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan nasabah terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima nasabah. Jika produk tersebut jauh di bawah harapan, nasabah akan kecewa. Sebaliknya, jika produk tersebut memenuhi harapan, konsumen akan puas. Menurut Sangadji dan Sopiha (2013: p.180) menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang real atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai adanya kesamaan antara kinerja produk dan pelayanan yang diterima dengan kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen.

2.1.2.2 Definisi Kepuasan Nasabah

Kotler (1997) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian

kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah. Tse dan Wilton (1988) menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel (1995) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah.

2.1.3.2 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Nasabah

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang diharapkan.
3. Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.

4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan

2.2 Penelitian Yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan dengan tugas akhir ini, sebagai berikut:

Tabel 2.2 Penelitian Relevan

| No. | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----|---------------------------------------|--|---|
| 1. | Indah Nur A Arsyad (2015) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank SulutGo. | Menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara Variabel (X) dan Variabel (Y) |
| 2 | Nazarudin Aziz, Yosep Eka Putra(2013) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas nasabah pada PT. BRI Cabang Padang | Terdapat pengaruh yang signifikan bahwa kepusasn nasabah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. |

| | | | |
|---|--------------------------|--|--|
| 3 | Thobias S. Sarbun (2017) | Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BTPN Kanca Manado | Hubungan antara Variabel X (Kualitas Pelayanan) Terhadap variable Y (Kepuasan Nasabah) adalah kuat, karena Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. |
| 4 | Wirdayani Wahab (2014) | Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di kota Pekanbaru | Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang cukup memuaskan sehingga nasabah tidak perlu ragu menjadi nasabah di Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru |
