

ANALISIS KEPUASAN NASABAH BANK SULUTGO CABANG AIRMADIDI

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh:

SYANINDA RAHMA ADELIA AKU

NIM. 21053110



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Syaninda Rahma Adelia Aku, 2025 “**Analisis Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi**”. Dibawah Bimbingan Cysca Adeleida Juliana Langi, SE, M.Si., Dan Wingston M. J. Longdong, SS, M.Hum

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Latar belakang penelitian berfokus pada adanya keterbatasan jumlah pegawai, gangguan sistem teknologi informasi, serta fasilitas fisik yang belum sepenuhnya memadai, yang berdampak pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap tiga kelompok informan, yaitu nasabah, pegawai customer service, dan pihak manajemen cabang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum nasabah merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam hal keramahan pegawai, keamanan transaksi, dan kompetensi petugas. Namun, masih terdapat kendala berupa antrean panjang akibat keterbatasan sumber daya manusia, gangguan sistem perbankan yang memperlambat layanan, serta fasilitas ruang tunggu yang terbatas. Pihak manajemen menyatakan perlunya perbaikan melalui penambahan pegawai, penguatan infrastruktur teknologi, pengembangan layanan digital, serta peningkatan sarana dan prasarana pendukung.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Bank SulutGo, Sumber Daya Manusia, Teknologi Perbankan.

Syaninda Rahma Adelia Aku, 2025 **“Customer Satisfaction Analysis at Bank SulutGo Airmadidi Branch”**. Under the guidance of Cysca Adeleida Juliana Langi, SE, M.Si., and Wingston M.J. Longdong, SS, M.Hum

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction with service quality at Bank SulutGo Airmadidi Branch. The research background highlights issues such as limited staff, frequent disruptions in information technology systems, and inadequate physical facilities, all of which impact customer satisfaction and loyalty. This research employs a descriptive qualitative method with data collected through in-depth interviews involving three groups of informants: customers, customer service employees, and branch management. The findings indicate that, in general, customers are fairly satisfied with the services provided, particularly in terms of staff friendliness, transaction security, and employee competence. However, several challenges remain, including long queues due to insufficient human resources, system disruptions that slow down services, and limited waiting room facilities. The management emphasized the need for improvements through staff recruitment, strengthening of technological infrastructure, development of digital services, and enhancement of supporting facilities.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Bank SulutGo, Human Resources, Banking Technology.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan dengan kesanggupannya”

- QS.Al-Baqarah:286 –

“Jangan pernah bandingkan prosesmu dengan orang lain, karena tak semua bunga tumbuh dan mekar bersama”

- BJ Habibie –

“Aku membuat ayah ibuku bekerja setiap hari hingga lelah,
jadi aku pastikan lelahnya tidak sia-sia.

Dari orang tua, demi orang tua, untuk orang tua”

- Syaninda Rahma Adelia Aku-

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

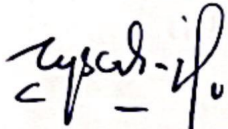
Proposal Penelitian Oleh Syaninda Rahma Adelia Aku

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado, September 2025

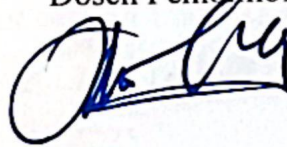
Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Cysca A.J. Langi, SE., M.Si
NIP: 196906131994032001

Dosen Pembimbing 2,



Wingston M.J. Longdong, SS., M.Hum
NIP: 197003172005011001

Mengetahui

Ketua Panitia



Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si
NIP.19730722 200212 2 001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH
BANK SULUTGO CABANG AIRMADIDI**

Oleh

Syaninda Rahma Adelia Aku
NIM. 2105110

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan manajemen (S.Tr.M)
Pada tanggal September 2025

Ketua/Penguji 1

Cysca A.J Lang, SE., M.Si
NIP: 196906131994032001

Penguji 2

Diana Roweina S. Maramis.,SE, M.Si
NIP. 197209152002122001

Penguji 3

Dr. Christien A. Karambut, SE., MM
NIP. 197112202005012001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

Diana Roweina S. Maramis,SE., M.Si
NIP.197209152002122001

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syaninda Rahma Adelia Aku
 NIM : 21053110
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Syaninda Rahma Adelia Aku
 NIM. 21053110

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Syaninda Rahma Adelia Aku
Nim : 21053110
Tempat Tanggal Lahir : Tontalete, 27 April 2004
Agama : Islam
Alamat Tempat Tinggal : Tontalete, Jaga V. Kec. Kema
Kab. Minahasa Utara.
Nama Ayah : Safri Aku
Nama Ibu : Ningsi Djapara
Daerah Asal : Sulawesi Utara
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang
Airmadidi
Dosen Pembimbing : 1. Cysca Adeleida Juliana Langi, SE., M.Si
2. Wingston M. J. Longdong, SS., M.Hum
Dosen Penguji : 1. Diana Roweina S. Maramis, SE., M.Si
2. Dr. Christien A. Karambut, SE., MM
Waktu Pelaksanaan Ujian : Jumat, 19 September 2025



Manado, September 2025

Mahasiswa

Syaninda Rahma Adelia Aku

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah kepada Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, dan sahabatnya. Serta kepada semua pihak yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini. Proposal ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menuntaskan studi Sarjana Terapan Manajemen Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Manado. Selain itu, proposal ini juga bertujuan untuk menguraikan secara menyeluruh penelitian yang akan penulis lakukan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

Fokus utama penelitian dalam proposal ini adalah pembahasan mengenai Analisis Perbaikan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian hingga tahap proposal ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada Penulis dalam penyelesaian Proposal Penelitian ini :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA sebagai Direktur Politeknik Negeri Manado
2. DR. Diane Tangian, SH., M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvie R. Kalele, SE., M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama Politeknik Negeri Manado dan Juga sebagai Dosen Wali.
6. Diana Roweina S.Maramis, SE., M.Si sebagai Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan selaku Pembahas 2 Proposal Penelitian.
7. Arief Manuel Kolondam, SE., MM selaku Sekretaris Jurusan Administrasi

Bisnis Politeknik Negeri Manado.

8. Precylia Ribka Raming, SE., MM selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Manado.
9. Cysca Adeleida Juliana Langi, SE., M.Si sebagai Dosen Pembimbing 1 dan Pembahas 1 Proposal Penelitian dan Skripsi.
10. Wingston M. J. Longdong, SS., M.Hum sebagai Dosen Pembimbing 2 Proposal Penelitian dan Skripsi
11. Dr. Christien Adriani Karambut, SE., MM selaku Pembahas 3 Proposal Penelitian.
12. Vekky Supit, SE., M.Si sebagai Panitia Seminar Laporan Proposal dan Skripsi.
13. Jajaran Dosen & Pegawai jurusan Administrasi Bisnis yang telah Memberikan ilmu, Bimbingan, serta motivasi selama masa perkuliahan.
14. Orang tua dan Keluarga yang telah memberikan motivasi, semangat serta dukungan dalam penyelesaian proposal penelitian ini, baik secara materi maupun non materi.
15. Teman - Teman Seperjuangan yang telah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa Proposal Penelitian ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi penyusunan maupun isi. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan adanya masukan, kritik, serta saran yang membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Besar harapan penulis agar Proposal Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik secara akademis maupun praktis, khususnya bagi penulis sendiri, lingkungan kampus, serta Bank SulutGo Cabang Airmadidi sebagai objek penelitian.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
BIODATA MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Fokus dan Subfokus.....	4
1.3.1. Fokus Penelitian	4
1.3.2. Sub Fokus	4
1.4. Pembatasan Masalah.....	5
1.5. Perumusan Masalah	5
1.6. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
1.6.1. Tujuan Penelitian	6
1.6.2. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan	8
2.1.2. Konsep Kepuasan Nasabah	10
2.1.3. Hubungan Antar Konsep	12

2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan	13
2.3. Kerangka Pikir	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian	18
3.2. Pendekatan Penelitian.....	18
3.3. Subjek Penelitian	18
3.4. Instrumen Penelitian	19
3.5. Data Dan Sumber Data	20
3.6. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data.....	20
3.7. Prosedur Analisa Data	22
3.8. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	26
4.1.1. Profil PT. Bank SulutGo Cabang Airmadidi	26
4.1.2. Sejarah Singkat Perusahaan.....	27
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Bank SulutGo Cabang Airmadidi ...	28
4.1.4. Visi dan Misi PT. Bank SulutGo.....	29
4.1.5. Uraian Pekerjaan.....	29
4.2. Hasil Temuan Penelitian	33
4.3. Pembahasan Temuan Penelitian.....	34
4.3.1. Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan	46
4.3.2. Implementasi	48
BAB V PENUTUP	51
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
2. 1 Indikator Kualitas Pelayanan	9
2. 2 Indikator Kepuasan	11
2. 3 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	13
3. 1 Informan Penelitian	19
4. 1 Jawaban Informan Pertanyaan 1 (Nasabah)	35
4. 2 Jawaban Informan Pertanyaan B (Nasabah).....	37
4. 3 Jawaban Informan Pertanyaan C (Nasabah).....	38
4. 4 Jawaban Informan Pertanyaan D (Nasabah).....	39
4. 5 Jawaban Informan Pertanyaan E (Nasabah).....	40
4. 6 Jawaban Informan Pertanyaan F (Nasabah)	41
4. 7 Jawaban Informan Pertanyaan G (Nasabah)	42
4. 8 Jawaban Informan Pertanyaan H (Nasabah)	43
4. 9 Jawaban Informan Pertanyaan I (Nasabah).....	44
4. 10 Jawaban Informan Pertanyaan J (Nasabah)	45

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
2. 1 Kerangka Pikir	15
3. 1 Hubungan Antar Konsep	12
3. 2 Teknik Pengumpulan Data	22
4. 1 Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo	26
4. 2 Struktur Organisasi.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Pertanyaan	55
2. Dokumentasi dengan Nasabah	57

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, tidak ada satu pun negara yang terlepas dari dampak perubahan yang terjadi. Baik negara maju maupun negara berkembang di hadapkan pada beragam tantangan baru yang membawa dampak terhadap berbagai aspek kehidupan manusia. Indonesia, sebagai salah satu negara berkembang, dengan berupaya secara intensif dalam melaksanakan pembangunan di berbagai sektor guna mewujudkan cita-cita menuju Indonesia yang lebih maju.

Dalam dunia perbankan yang semakin kompetitif dan dinamis, pelayanan menjadi salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu Lembaga keuangan. Seiring dengan berkembangnya kebutuhan dan ekspektasi nasabah, bank dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan demi menjaga daya saing dan loyalitas pelanggan. Pelayanan yang baik tidak hanya menciptakan citra positif tetapi juga menjadi fondasi bagi keberlanjutan bisnis di tengah tekanan persaingan dan perubahan teknologi yang cepat.

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator utama keberhasilan sebuah Lembaga perbankan dalam memberikan pelayanan. Dalam dunia perbankan yang sangat kompetitif. Kepuasan nasabah tidak hanya menjadi ukuran kualitas layanan, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap loyalitas, kepercayaan, serta citra bank di mata masyarakat. Pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah merupakan aspek mendasar yang di rasakan langsung oleh nasabah dan berperan besar dalam membentuk kepuasan mereka.

Nasabah kini tidak hanya mengharapkan produk perbankan yang lengkap dan terpercaya, tetapi juga menginginkan proses pelayanan yang cepat, nyaman, dan efisien. Dalam konteks ini, setiap bentuk keterlambatan, ketidakefisienan, atau kesalahan dalam pelayanan dapat berdampak langsung terhadap kepuasan nasabah. Ketidakpuasan yang terjadi berulang kali berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan nasabah dan bahkan dapat mendorong mereka untuk berpindah ke bank lain yang menawarkan layanan lebih baik.

Menurut Kotler dan Armstrong (2018), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Apabila pelayanan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Sebaliknya, pelayanan yang buruk, lambat, atau tidak sesuai ekspektasi akan menimbulkan kekecewaan, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan loyalitas dan membuat nasabah beralih ke bank lain.

Kepuasan nasabah di pengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat langsung dalam proses pelayanan. SDM yang kompeten, jumlah yang memadai, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan yang responsive menjadi penentu kepuasan nasabah. Kekurangan tenaga kerja khususnya pada posisi strategis seperti customer service, dapat menimbulkan antrean panjang.

Selain sumber daya manusia (SDM), keberhasilan pelayanan perbankan juga sangat bergantung pada dukungan system teknologi informasi. Lovelock dan wirtz (2011) menegaskan bahwa teknologi informasi berperan penting dalam

meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan layanan. Namun jika sistem yang digunakan mengalami gangguan atau belum optimal, maka pelayanan menjadi terhambat. Gangguan teknis semacam ini, ditambah keterbatasan tenaga kerja, akan memperburuk pengalaman nasabah dan menurunkan kepuasan mereka.

Bank SulutGo Cabang Airmadidi saat ini menghadapi tantangan dalam menjaga kepuasan nasabah. Keluhan mengenai antrean Panjang menjadi masalah yang cukup sering muncul, disebabkan oleh keterbatasan jumlah pegawai pada bagian *customer service* serta gangguan teknis pada sistem perbankan. Kondisi tersebut memperlambat proses transaksi dan membuat nasabah harus menunggu lebih lama, sehingga berdampak langsung pada menurunnya tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan bank. Permasalahan ini jika tidak segera diatasi, maka bukan hanya kepuasan nasabah yang menurun, tetapi juga potensi hilangnya loyalitas, turunnya reputasi, serta menurunnya daya saing bank di tengah persaingan perbankan. Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi**”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, dapat diidentifikasi sejumlah permasalahan yang dihadapi Bank SulutGo Cabang Airmadidi, yaitu:

1. Pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi standar kualitas yang diharapkan nasabah.
2. Jumlah pegawai, khususnya pada bagian customer service, masih terbatas sehingga menimbulkan antrean Panjang dan waktu tunggu yang lam.

3. Sistem teknologi perbankan yang digunakan sering mengalami gangguan, sehingga menghambat kelancaran transaksi dan menurunkan kenyamanan nasabah.
4. Kondisi tersebut berimplikasi pada menurunnya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

1.3. Fokus dan Subfokus

1.3.1. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada sejauh mana kualitas pelayanan bank SulutGo Cabang Airmadidi mampu menjawab harapan dan kebutuhan nasabah. Fokus utama diarahkan pada analisis berbagai upaya perbaikan pelayanan yang dapat dilakukan, baik melalui peningkatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, maupun penyediaan sarana dan prasarana yang lebih memadai untuk mendukung kelancaran layanan perbankan.

1.3.2. Sub Fokus

1. Kualitas Pelayanan : mencakup aspek ketepatan, kecepatan, serta keramahan pegawai dalam memberikan layanan kepada nasabah.
2. Sumber Daya Manusia (SDM) : Meliputi ketersediaan jumlah pegawai, khususnya pada bagian *customer service*, serta kompetensi mereka dalam melayani nasabah.
3. Sistem Teknologi Perbankan : terkait dengan keandalan dan kelancaran sistem teknologi informasi yang digunakan dalam mendukung proses transaksi perbankan.

4. Upaya Perbaikan Pelayanan : mencakup Langkah-langkah strategis seperti peningkatan kualitas sarana dan prasarana, penyempurnaan prosedur layanan, serta inovasi berbasis teknologi untuk menunjang kepuasan nasabah.

1.4. Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada nasabah yang menggunakan layanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi, sehingga temuan yang diperoleh tidak dimaksudkan untuk menggambarkan kondisi di seluruh cabang Bank SulutGo. Kajian penelitian terfokus pada kualitas pelayanan yang diukur melalui lima indikator utama, yakni bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Faktor lain di luar lingkup pelayanan perbankan, seperti kebijakan eksternal, kondisi ekonomi, maupun persaingan antar lembaga keuangan, tidak termasuk dalam ruang analisis penelitian ini. Subjek yang terlibat juga hanya terbatas pada nasabah aktif, pegawai bagian pelayanan, serta pihak manajemen cabang yang berkaitan langsung dengan aktivitas pelayanan. Pembatasan ini dilakukan agar penelitian tetap terarah dan memberikan gambaran yang jelas mengenai keterkaitan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di Bank SulutGo Cabang Airmadidi. .

1.5. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi?

2. Apa implementasi Bank SulutGo Cabang Airmadidi dalam meningkatkan kepuasan nasabah?

1.6. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.6.1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi.
2. Implementasi Bank SulutGo Cabang Airmadidi dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

1.6.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana pengembangan wawasan, pendalaman pemahaman teori manajemen pelayanan, serta peningkatan kemampuan analisis dalam mengkaji permasalahan nyata di sektor perbankan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi pengalaman langsung dalam riset lapangan serta melatih keterampilan berpikir kritis dan pemecahan masalah sesuai dengan bidang ilmu yang ditekuni.
2. Bagi Pihak Akademik, penelitian ini dapat memperkaya literatur ilmiah dalam bidang manajemen pelayanan dan kepuasan pelanggan, khususnya di sektor perbankan. Hasilnya dapat dijadikan referensi atau bahan kajian bagi mahasiswa, dosen, maupun peneliti lain yang tertarik

pada topik serupa, sekaligus berkontribusi dalam pengembangan kurikulum dan proses pembelajaran di perguruan tinggi.

3. Bagi pihak Instansi, penelitian ini memberikan masukan serta rekomendasi yang berorientasi pada peningkatan kepuasan nasabah. Peningkatan tersebut diharapkan mampu memperkuat loyalitas, menjaga kepercayaan, serta meningkatkan citra Bank SulutGo Cabang Airmadidi di mata masyarakat.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen utama yang menentukan keberhasilan lembaga jasa, termasuk sektor perbankan. Menurut Kotler, kualitas adalah keseluruhan ciri serta karakteristik suatu produk atau jasa yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan, baik yang dinyatakan secara eksplisit maupun tersirat. Dalam konteks perbankan, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai sejauh mana layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah (Meilani & Sugiarti, 2022).

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi:

1. Tangibles (Bukti fisik) : meliputi fasilitas, sarana prasarana, serta penampilan pegawai.
2. Reliability (Keandalan) : kemampuan bank dalam memberikan layanan sesuai janji secara tepat dan terpercaya.
3. Responsiveness (Daya tanggap) : kesediaan pegawai dalam membantu nasabah dan memberikan layanan secara cepat.
4. Assurance (Jaminan) : pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai dalam menumbuhkan rasa percaya dan keamanan bagi nasabah.

5. Empathy (Empati) → perhatian pribadi dan kepedulian yang ditunjukkan pegawai kepada nasabah.

Dalam perbankan syariah, dimensi Compliance (kepatuhan) juga ditambahkan sehingga membentuk model CARTER. Meskipun Bank SulutGo adalah bank konvensional, penelitian Meilani & Sugiarti (2022) menegaskan bahwa baik SERVQUAL maupun CARTER dapat menjadi acuan untuk menilai kualitas pelayanan perbankan.

Budiman (2020) juga menekankan bahwa peningkatan mutu kinerja pelayanan merupakan kunci dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah. Layanan yang cepat, tepat, ramah, serta ditunjang oleh teknologi dan fasilitas yang memadai akan meningkatkan persepsi positif nasabah terhadap kualitas pelayanan. Jadi indikator Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini dapat dilihat Di tabel 1 di bawah ini:

Tabel 2. 1
Indikator Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Deskripsi
1	Tangibles (Bukti Fisik)	Ketersediaan fasilitas, sarana prasarana, serta penampilan pegawai dalam melayani.
2	Reliability (Keandalan)	Kemampuan memberikan layanan sesuai janji secara tepat dan konsisten.
3	Responsiveness (Daya Tanggap)	Kesediaan pegawai dalam membantu nasabah dan memberikan layanan cepat.
4	Assurance (Jaminan)	Pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan pegawai menumbuhkan rasa aman dan percaya.
5	Empathy (Empati)	Perhatian pribadi dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan nasabah.

Sumber : Parasuraman et al. (1988); Febriana (2016)

2.1.2. Konsep Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan salah satu tujuan utama dari aktivitas pelayanan perbankan. Menurut Kotler & Keller, kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Jika kinerja layanan sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas; sebaliknya, jika kinerja layanan lebih rendah dari harapan, maka nasabah cenderung merasa kecewa. Dengan demikian, kepuasan dapat dipandang sebagai hasil akhir dari interaksi antara harapan nasabah dengan kualitas layanan yang mereka alami secara nyata.

Dalam konteks perbankan, kepuasan nasabah tidak hanya sekadar evaluasi rasional, tetapi juga mencakup respons emosional yang timbul dari pengalaman transaksi dan pelayanan yang diberikan bank (Budiman, 2020). Kepuasan menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Penelitian Febriana (2016) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang selanjutnya berdampak pada loyalitas dan keberlanjutan hubungan jangka panjang dengan bank.

Hal ini sejalan dengan temuan Meilani & Sugiarti (2022) yang menegaskan bahwa kepuasan nasabah merupakan variabel kunci dalam mengukur efektivitas dan keberhasilan pelayanan perbankan. Kotler (2016) serta Lovelock & Wirtz (2011) menambahkan bahwa kepuasan nasabah mencakup aspek kognitif maupun emosional yang berkaitan erat dengan persepsi terhadap jasa yang diterima. Dengan kata lain, kepuasan bukan hanya hasil dari layanan yang berkualitas, tetapi juga dari

bagaimana nasabah merasakan kenyamanan, keamanan, dan kepercayaan saat berinteraksi dengan bank.

Indikator kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian layanan dengan harapan, kemudahan dalam melakukan transaksi, rasa aman yang dirasakan nasabah, tingkat kepercayaan terhadap kredibilitas bank, serta kesediaan nasabah untuk terus menggunakan kembali layanan di masa mendatang. Oleh karena itu, upaya meningkatkan kepuasan nasabah perlu menjadi prioritas utama bagi setiap bank, termasuk Bank SulutGo, agar mampu menjaga keberlangsungan hubungan dengan nasabah serta memperkuat daya saing di tengah ketatnya persaingan industri perbankan.

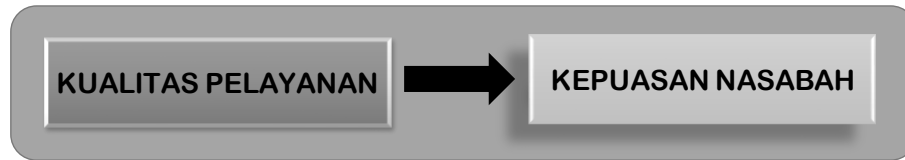
Tabel 2. 2
Indikator Kepuasan

No	Indikator	Deskripsi
1	Kesesuaian Harapan	Perbandingan antara harapan nasabah dengan layanan yang diterima.
2	Kenyamanan Layanan	Tingkat kenyamanan yang dirasakan nasabah dalam memperoleh layanan bank.
3	Kepercayaan (Trust)	Keyakinan nasabah terhadap kredibilitas, keamanan, dan keandalan bank.
4	Ketersediaan Layanan	Kemudahan mengakses layanan, baik melalui teller, customer service, maupun digital.
5	Kesediaan untuk Menggunakan Kembali	Kemauan nasabah untuk tetap memilih layanan bank di masa depan.

Sumber : Kotler & Keller; Febriana 2016 Lovelock & Wirtz (2011); Budiman

(2020)

2.1.3. Hubungan Antar Konsep



Gambar 3. 1
Hubungan Antar Konsep

Sumber : Sumber: pengolahan data Penulis 2025

- a. Kualitas Pelayanan & Kepuasan Nasabah.
 - 1) Kualitas pelayanan yang mencakup bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati akan membentuk persepsi nasabah terhadap mutu layanan bank.
 - 2) Jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan nasabah, maka akan menimbulkan kepuasan. Sebaliknya, jika tidak sesuai, maka kepuasan akan menurun.
- b. Persepsi positif terhadap kualitas pelayanan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan.

Pelayanan yang cepat, ramah, serta didukung fasilitas yang baik mampu menciptakan kenyamanan, rasa percaya, dan keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank.
- c. Kepuasan nasabah merupakan cerminan dari keberhasilan kualitas pelayanan.

Penelitian terdahulu (Febriana, 2016; Budiman, 2020; Meilani & Sugiarti, 2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam sektor perbankan.

- d. Semakin tinggi kualitas pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

Hal ini menjadikan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menjaga loyalitas dan kepercayaan nasabah.

2.2. Hasil Penelitian Yang Relevan

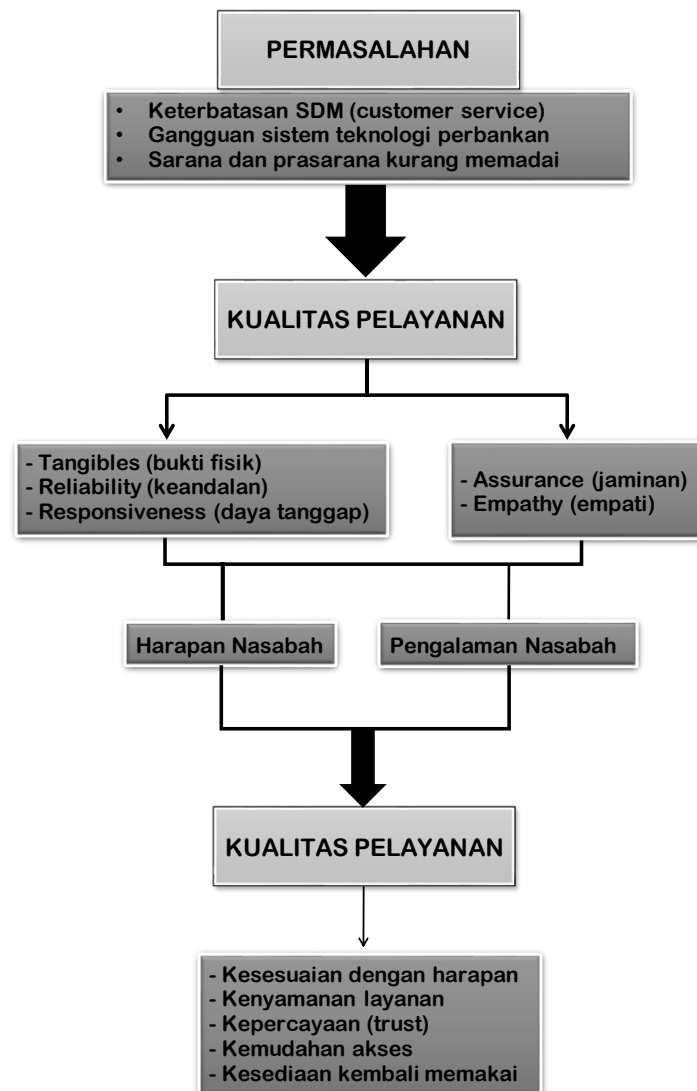
Tabel 2. 3
Penelitian Terdahulu yang Relevan

Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Meilani & Sugiarti (2022) – <i>Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia</i>	Dimensi CARTER (Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy, Responsiveness) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Ada gap antara harapan dan pelayanan; kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Objek penelitian bank syariah, penelitian ini fokus pada Bank SulutGo (konvensional).
Febriana (2016) – <i>Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat</i>	Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan, dan kepuasan memengaruhi loyalitas nasabah.	Objek penelitian bank syariah, penelitian ini fokus pada bank konvensional Bank SulutGo.
Budiman (2020) – <i>Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah BSI Cabang Boyolali</i>	Semua dimensi CARTER berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	Penelitian terdahulu meneliti kepuasan sekaligus loyalitas, penelitian ini hanya fokus kepuasan.
Meilani & Sugiarti (2022) – <i>Faktor Kualitas Pelayanan CARTER terhadap Kepuasan Nasabah BSI</i>	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Penelitian terdahulu di BSI, penelitian ini di Bank SulutGo Cabang Airmadidi.
Andriani (2019) – <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Cabang Padang</i>	Dimensi reliability dan responsiveness paling dominan memengaruhi kepuasan.	Penelitian terdahulu di bank BRI, penelitian ini fokus pada Bank SulutGo Cabang Airmadidi.
Pratiwi (2020) – <i>Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Mandiri Yogyakarta</i>	Kualitas layanan berpengaruh signifikan	Lokasi penelitian berbeda, penelitian ini fokus di Bank SulutGo Cabang Airmadidi.
Santoso & Lestari (2021) – <i>Kualitas Layanan dan</i>		Penelitian terdahulu bahas retensi, penelitian ini hanya

<i>Kepuasan Nasabah Bank Danamon Jakarta</i>	terhadap kepuasan, yang berdampak pada retensi nasabah.	membahas kepuasan nasabah.
Wahyuni (2021) – <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada BNI Syariah Makassar</i>	Dimensi empathy paling dominan memengaruhi kepuasan nasabah.	Fokus pada bank syariah, penelitian ini pada bank konvensional Bank SolutGo.
Hakim (2022) – <i>Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank Mega Cabang Surabaya</i>	Kualitas layanan memiliki hubungan positif signifikan dengan kepuasan nasabah.	Objek penelitian berbeda, penelitian ini dilakukan pada Bank SolutGo.
Yuliani (2023) – <i>Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA Cabang Denpasar</i>	Semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh; tangible dan assurance paling kuat.	Fokus penelitian pada bank BCA, penelitian ini pada Bank SolutGo Cabang Airmadidi.

Sumber: pengolahan data penulis 2025

2.3. Kerangka Pikir



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Penjelasan Kerangka Pikir

1. Permasalahan

Penelitian ini berangkat dari beberapa kendala yang dihadapi Bank SulutGo Cabang Airmadidi, yaitu keterbatasan jumlah SDM khususnya di bagian customer service, gangguan pada sistem teknologi

perbankan, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Faktor-faktor ini seringkali menimbulkan antrean panjang, keluhan, serta menurunkan kenyamanan nasabah.

2. Kualitas Pelayanan (X)

Untuk menganalisis permasalahan tersebut, penelitian menggunakan konsep kualitas pelayanan yang terdiri atas lima dimensi utama (SERVQUAL):

- 1) Tangibles (bukti fisik): fasilitas, sarana prasarana, dan penampilan pegawai.
- 2) Reliability (keandalan): kemampuan bank memberikan layanan sesuai janji secara konsisten.
- 3) Responsiveness (daya tanggap): kesigapan pegawai dalam membantu nasabah.
- 4) Assurance (jaminan): sikap sopan, pengetahuan, dan kemampuan pegawai menumbuhkan kepercayaan.
- 5) Empathy (empati): perhatian dan kepedulian pegawai kepada nasabah.

3. Harapan dan Pengalaman Nasabah

Kualitas pelayanan ini kemudian dibandingkan dengan harapan nasabah serta pengalaman nyata yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan bank. Perbandingan ini menjadi dasar apakah nasabah merasa puas atau tidak puas.

4. Kepuasan Nasabah (Y)

Kepuasan nasabah dipahami sebagai respon terhadap terpenuhi atau tidaknya harapan nasabah. Indikator kepuasan meliputi:

- 1) Kesesuaian pelayanan dengan harapan.
- 2) Kenyamanan selama proses layanan.
- 3) Kepercayaan terhadap kredibilitas bank.
- 4) Kemudahan akses layanan (baik offline maupun digital).
- 5) Ketersediaan untuk menggunakan kembali layanan bank.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Alamat Jl. Raya Manado-Bitung, Kelurahan Sarongsong 1, Lingkungan III, Kecamatan Airmadidi, Kabupaten Minahasa Utara. Waktu yang digunakan peneliti selama melaksanakan penelitian yaitu selama 4 bulan mulai dari bulan januari sampai mei 2025.

3.2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kepuasan nasabah di Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana nasabah menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman, harapan, serta persepsi mereka terhadap dimensi kepuasan, seperti kenyamanan pelayanan, kecepatan dan ketepatan layanan, kemudahan akses, serta sikap dan perhatian pihak bank. Dengan demikian, penelitian ini berupaya menggambarkan secara komprehensif tingkat kepuasan nasabah serta faktor-faktor yang memengaruhinya dari perspektif nasabah itu sendiri.

3.3. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi yang aktif menggunakan layanan perbankan, karena mereka dapat memberikan informasi yang relevan mengenai pengalaman, persepsi, dan tingkat

kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan pegawai bagian customer service serta pihak manajemen cabang sebagai subjek pendukung untuk memperoleh data mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, dan strategi perbaikan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

Tabel 3. 1
Informan Penelitian

Kategori Informan	Jumlah	Keterangan
Nasabah Bank SulutGo	3 Informan	Dipilih secara purposive, nasabah aktif yang memiliki pengalaman menggunakan layanan bank.

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

3.4. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti sebagai instrument utama (*human instrument*) memegang peran penting dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data. Instrumen pendukung lainnya yang digunakan untuk menunjang pengumpulan data meliputi pedoman wawancara, pedoman observasi, dan dokumentasi.

1. Pedoman wawancara semi-terstruktur, untuk menggali informasi mendalam mengenai persepsi dan pengalaman nasabah serta pelaksanaan perbaikan pelayanan.
2. Pedoman observasi, untuk mengamati langsung proses pelayanan, interaksi pegawai dan nasabah, serta kondisi fisik pelayanan.
3. Dokumentasi, seperti SOP pelayanan, laporan kepuasan pelanggan, dan arsip pelatihan pegawai sebagai data pendukung.

3.5. Data Dan Sumber Data

1. Jenis data

1) Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara mendalam, observasi, serta interaksi di lapangan. Data ini mencakup pengalaman, persepsi, harapan, maupun keluhan nasabah terhadap layanan, serta pandangan pegawai mengenai pelaksanaan pelayanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

2) Data Sekunder

Data pendukung yang diperoleh dari dokumen dan arsip internal bank, laporan kepuasan nasabah, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan, dokumentasi kegiatan pelatihan pegawai, serta literatur atau referensi lain yang relevan dengan penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

Nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi, yang memberikan informasi mengenai pengalaman langsung dalam menggunakan layanan bank, termasuk aspek kepuasan maupun ketidakpuasan.

3.6. Teknik Dan Prosedur Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan data

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

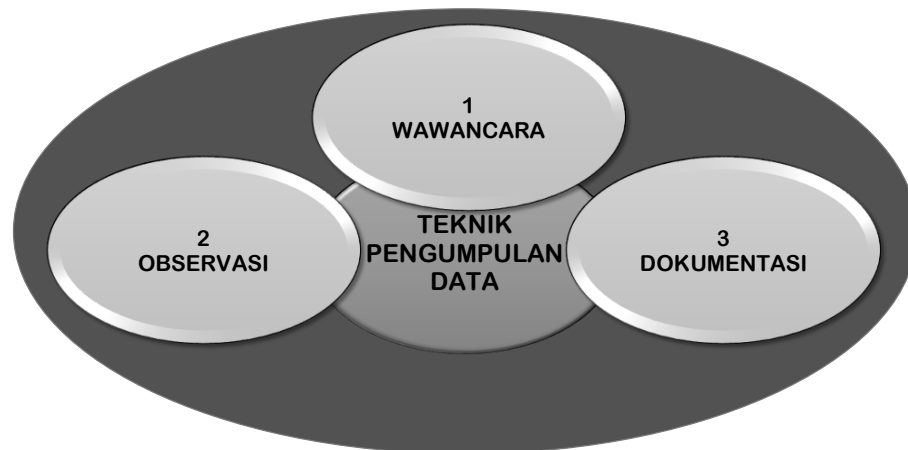
Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman pertanyaan terbuka. Informan dari nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Teknik ini digunakan untuk menggali secara mendalam persepsi, harapan, pengalaman, serta tanggapan informan mengenai kualitas pelayanan dan langkah-langkah perbaikan yang telah dilakukan pihak bank.

2. Observasi Lapangan

Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan pelayanan Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Peneliti mengamati interaksi antara pegawai dan nasabah, situasi antrean, respon petugas terhadap keluhan, serta pemanfaatan sarana dan sistem teknologi pelayanan. Observasi dilakukan secara partisipatif sehingga peneliti dapat melihat kondisi pelayanan secara lebih objektif sesuai realitas di lapangan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung data primer, antara lain berupa foto kegiatan wawancara, catatan lapangan, serta dokumen lain yang relevan. Literatur dan laporan kinerja pelayanan juga dijadikan sebagai referensi tambahan untuk memperkuat analisis penelitian.



Gambar 3. 2
Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

3.7. Prosedur Analisa Data

Proses Analisa data dilakukan secara kualitatif deskriptif, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemusatan perhatian pada data yang dianggap penting dan relevan dengan fokus penelitian. Data mentah yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dipilah serta dirangkum sehingga menghasilkan informasi yang terorganisir. Pada tahap ini, peneliti mengarahkan analisis pada aspek-aspek utama, yaitu kualitas pelayanan (SDM, teknologi, sarana prasarana) serta persepsi dan tingkat kepuasan nasabah.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif, matriks, tabel, maupun kutipan langsung dari informan. Penyajian data dilakukan secara tematik sesuai kategori yang muncul, misalnya kualitas pelayanan, kenyamanan, waktu tunggu, kepercayaan, dan keluhan nasabah. Tujuannya adalah agar pola hubungan antar data dapat terlihat dengan jelas.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data hingga akhir penelitian. Kesimpulan awal yang diperoleh akan diverifikasi secara berulang dengan membandingkan data lapangan, teori, serta hasil penelitian terdahulu. Tahap ini menghasilkan pemahaman menyeluruh mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

3.8. Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek penting yang menentukan validitas dari hasil penelitian. Untuk menjamin data yang diperoleh benar-benar mencerminkan realitas di lapangan, maka dilakukan pemeriksaan keabsahan melalui beberapa kriteria: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

1. Kredibilitas

Kredibilitas mengacu pada tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian, yaitu sejauh mana data yang diperoleh benar-benar

mencerminkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Peneliti harus memastikan bahwa informasi yang dihimpun melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi telah diverifikasi melalui triangulasi sumber dan teknik, perpanjangan waktu penelitian, dan pengamatan yang terus-menerus.

Menurut Mekarisce (2020:12), kredibilitas dapat dicapai apabila terdapat kesesuaian antara data yang dilaporkan dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi pada subjek atau objek yang diteliti.

2. Transferabilitas

Transferabilitas merujuk pada sejauh mana hasil penelitian ini dapat diterapkan dalam konteks atau situasi lain yang serupa. Dalam pendekatan kualitatif, transferabilitas tidak dicapai melalui generalisasi statistik, melainkan melalui deskripsi kontekstual yang mendalam. Peneliti harus memberikan gambaran yang rinci tentang latar belakang, karakteristik subjek, serta setting penelitian agar pembaca dapat menilai apakah temuan bisa relevan di tempat lain.

Hal ini sejalan dengan pendapat Putra (2025:7) bahwa transferabilitas dalam penelitian kualitatif tergantung pada sejauh mana pembaca dapat memahami konteks penelitian untuk menerapkannya di situasi lain secara masuk akal.

3. Dependabilitas

Dependabilitas menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat diandalkan atau konsisten jika proses penelitian dilakukan kembali dalam kondisi yang relatif sama. Untuk itu, peneliti harus menyusun

catatan proses secara lengkap, termasuk langkah-langkah pengumpulan data, analisis, dan interpretasi.

Audit trail atau jejak audit menjadi salah satu metode yang disarankan untuk menjamin dependabilitas. Menurut Mekarisce (2020), dependabilitas tercapai jika seluruh proses penelitian terdokumentasi dengan baik dan dapat diperiksa secara terbuka oleh pihak lain yang kompeten.

4. Konfirmabilitas

Konfirmabilitas berkaitan dengan objektivitas data, yakni sejauh mana hasil penelitian tidak dipengaruhi oleh bias pribadi peneliti. Dalam praktiknya, peneliti harus menyajikan data secara transparan, serta membuka diri terhadap kritik dan penilaian pihak lain terhadap proses maupun temuan penelitian.

Putra (2025) menjelaskan bahwa konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif bukan hanya berarti hasil dapat diterima orang lain, tetapi juga bahwa peneliti menyajikan temuan berdasarkan data yang terverifikasi dan bukan asumsi pribadi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambarang Umum Perusahaan

4.1.1. Profil PT. Bank SulutGo Cabang Airmadidi



Gambar 4. 1
Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo

Sumber : Data Perusahaan Tahun 2025

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. Nama Industri/Perusahaan | : PT. Bank Sulutgo Cabang Airmadidi |
| 2. Alamat | : Jl. Raya Manado-Bitung
Kel.Sarongsong 1, Link III
Kec.Airmadidi |
| 3. Provinsi | : Sulawesi Utara |
| 4. Nomor Telepon | : (0431) 891012 |
| 5. Situs Web | : www.minu.go.id |
| 6. Kode Pos | : 95371 |

4.1.2. Sejarah Singkat Perusahaan

PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo, atau yang lebih dikenal dengan nama Bank SulutGo, didirikan pada 17 Maret 1961 dengan nama awal Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Tengah berdasarkan Akta No. 88 yang dibuat di Jakarta. Perubahan pertama terjadi pada tahun 1964, saat bank ini bertransformasi menjadi Perusahaan Daerah Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara, sesuai dengan Undang-Undang No. 13 Tahun 1962 dan peraturan daerah yang berlaku.

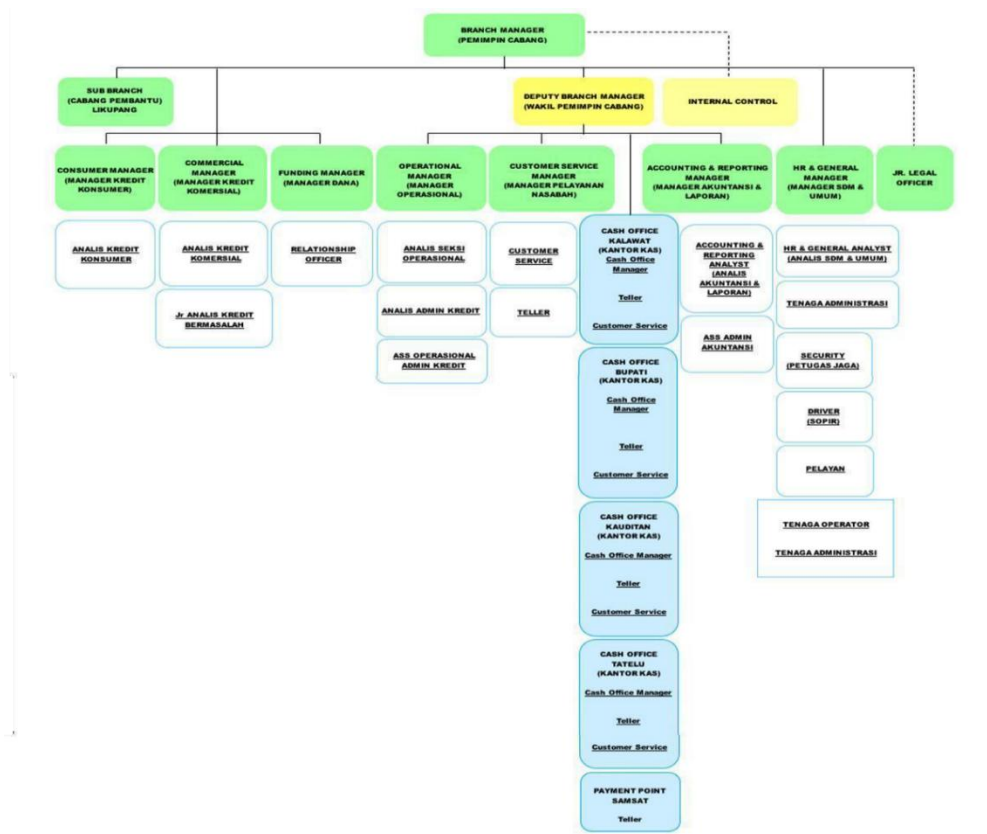
Pada tahun 1999, sebagai bagian dari upaya rekapitalisasi perbankan nasional, status badan hukum bank ini diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT), dengan tujuan untuk memperkuat struktur permodalan dan memenuhi persyaratan regulasi perbankan. Hal ini tercermin dalam perubahan nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara (Bank Sulut). Modal dasar pada saat itu ditetapkan sebesar Rp100 miliar, dengan pembagian saham Seri A yang dimiliki oleh pemerintah daerah (maksimal 55%) dan Seri B (maksimal 45%) yang melibatkan pihak ketiga termasuk koperasi.

Pada tahun 2004, sebagai bagian dari kebijakan divestasi, seluruh saham negara yang dimiliki oleh pemerintah pusat dijual kepada pemegang saham daerah. Selanjutnya, pada 2006, Bank Sulut melakukan peningkatan modal dasar menjadi Rp300 miliar, yang telah disetujui oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Transformasi terakhir terjadi pada tahun 2015, ketika melalui Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS LB) pada tanggal 8 Mei 2015, serta persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bank ini berganti nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara Gorontalo (Bank SulutGo). Perubahan nama ini mencerminkan perluasan wilayah operasional yang kini meliputi dua provinsi: Sulawesi Utara dan Gorontalo

4.1.3. Struktur Organisasi PT. Bank SulutGo Cabang Airmadidi

Berikut ini adalah gambar Struktur Organisasi pada PT. Bank Sulutgo Cabang Airmadidi:



Gambar 4. 2
Struktur Organisasi

Sumber: Data Perusahaan Tahun 2025

4.1.4. Visi dan Misi PT. Bank SulutGo

1. Visi

Menjadi Bank Inovatif, berdaya saing tinggi dan berorientasi pada kepuasan nasabah

2. Misi

- 1) Berkontribusi dalam pembangunan daerah yang berdikari dan berkeadilan.
- 2) Terus berinovasi menciptakan model bisnis, layanan dan produk yang terbaik serta bernilai tambah kepada nasabah.
- 3) Menciptakan Human Capital sebagai pilar penting dalam pencapaian Visi perusahaan.
- 4) Melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.

4.1.5. Uraian Pekerjaan

Berikut ini adalah uraian pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai PT. Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

1. Pemimpin Cabang

Bertanggung jawab langsung kepada direksi dan mempunyai bawahan langsung yaitu kepala direksi dan kepala kantor kas dan bertanggung jawab penuh atas aktivitas yang terjadi pada kantor cabang Airmadidi. Dan pemimpin cabang juga memberikan arahan kepada bawahannya serta mempunyai wewenang dalam mengambil keputusan.

2. Wakil Pemimpin Cabang

Bertugas untuk memimpin aktivitas sehari-hari yang dilaksanakan setiap unit kerja.

3. Manager Kredit Komersial

Bertugas untuk menentukan penilaian atas kredit nasabah dan memonitoring kredit-kredit yang dilakukan atau yang terjadi di PT. Bank SulutGo Cabang Airmadidi.

4. Manager Kredit Konsumer

Bertugas untuk mengontrol pinjaman nasabah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan tertentu yang bersifat tidak produktif.

5. Manager Operasional

Manager Operasional bertugas mengontrol jalannya operasional kantor, melakukan otorisasi kredit dan mengecek biaya kas yang keluar pada saat itu.

6. Manager Pemasaran dan Dana

Bertugas untuk mempersiapkan RKA (Rencana Kerja Anggaran) dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

7. Manager SDM dan Umum

Bertugas untuk mengawasi setiap pegawai dan kelancaran aktivitas bank, serta memberikan penilaian terhadap kinerja pegawai.

8. Manager Akuntansi dan Laporan

Bertanggung jawab untuk membuat laporan keuangan bank serta melaporkannya, dan mengawasi aktivitas di bagian akuntansi dan laporan.

9. Manager Pelayanan Nasabah

Mengontrol dan mengawasi kegiatan pelayanan nasabah seperti melakukan pembukaan rekening baru, memeriksa fisik uang tunai pada kas dan keluhan nasabah.

10. Manager Kantor Kas

Mengontrol dan mengawasi pegawai dan pelayanan yang ada di seluruh kantor kas.

11. Marketing

Bertugas untuk memasarkan setiap produk dari perusahaan dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dengan pihak perusahaan.

12. Customer Service

Bertugas untuk melayani nasabah yang akan membuka rekening tabungan, giro, dan deposito yang akan di input ke system perbankan OLIBS. Melayani dan memberikan solusi atas masalah dari nasabah seperti: membantu dan mengarahkan nasabah mengganti pin *Automatic teller machine* (ATM), mengganti kartu ATM nasabah yang hilang dan lain-lain. Membantu melengkapi data nasabah ke dalam system perbankan yang diminta oleh admin kredit di setiap pencairan

kredit.

Bertanggung jawab atas pemblokiran data nasabah dan berwenang juga untuk membuka blokir data nasabah.

13. Teller

Bertugas untuk melayani nasabah yang akan melakukan penyetoran, penarikan. Menerima cek dan uang tunai untuk pembukaan rekening deposito dan lain-lain. Melayani pembayaran pajak, pajak kendaraan. Memeriksa kembali pada kas dan menghitung transaksi harian.

14. Analis Kredit Komersial

Bertugas menjalankan strategi dan program kredit usaha kredit usaha komersial dan menyiapkan segala yang di butuhkan untuk melakukan survei.

15. Analis Kredit Konsumer

Bertugas untuk menganalisa peluang yang besar kepada perusahaan untuk meningkatkan portofolio kreditnya.

16. Analis Administrasi Kredit

Bertugas untuk mengawasi semua program yang berkaitan dengan administrasi kredit. Diantaranya adalah verifikasi data debitur, pemberian kredit dan lain-lain.

17. Analis Akuntansi dan Pelaporan

Bertugas untuk mengawasi semua program yang berkaitan dengan akuntansi dan pelaporan seperti laporan-laporan

keuangan dan lain-lain.

18. **Analisis Seksi Operasional**

Bertugas untuk menganalisa pengelolaan tenaga kerja, maupun barang dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan.

19. **OB**

Bertanggung jawab untuk merapikan, membersihkan seluruh isi kantor dan menyediakan semua kebutuhan kantor serta membuang sampah.

20. **Security**

Bertanggung jawab atas keamanan, ketertiban, kenyamanan kantor 1x24 jam dan membantu pengambilan nomor antrian nasabah serta membantu nasabah untuk penulisan slip setoran dan penarikan.

21. **Supir**

Bertugas untuk antar jemput pimpinan cabang dan pegawai guna kepentingan operasional di luar kantor.

4.2. Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Informan yaitu nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi, Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk uraian naratif. Fokus penelitian ini adalah Analisis Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Subfokus penelitian diarahkan pada dimensi kepuasan nasabah yang mencakup: 1)

Reliability (Keandalan) – konsistensi pelayanan dan ketepatan waktu dalam melayani nasabah. 2) *Responsiveness* (Daya tanggap) – kesigapan pegawai dalam membantu kebutuhan nasabah. 3) *Assurance* (Jaminan) – rasa aman, kepercayaan, serta kompetensi pegawai dalam memberikan layanan. 4) *Empathy* (Empati) – perhatian, keramahan, dan kepedulian pegawai kepada nasabah. 5) *Tangibles* (Bukti fisik) – ketersediaan fasilitas fisik seperti ruang tunggu, kebersihan, dan sarana pelayanan. 6) *Access dan Communication* – kemudahan akses layanan serta keterbukaan informasi kepada nasabah. 7) *Customer Understanding* – sejauh mana pihak bank memahami kebutuhan dan harapan nasabah.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa secara umum nasabah merasa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan, terutama dari sisi keramahan pegawai, keamanan transaksi, serta kompetensi petugas. Meskipun demikian, ditemukan beberapa hambatan seperti keterbatasan jumlah pegawai yang berdampak pada antrean panjang, gangguan sistem teknologi yang memperlambat layanan, serta fasilitas fisik yang dinilai masih kurang memadai. Dari pihak pegawai CS dan manajemen, terungkap bahwa perbaikan teknologi, penambahan sumber daya manusia, serta pengembangan layanan digital merupakan langkah penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

4.3. Pembahasan Temuan Penelitian

Dalam bagian ini, peneliti akan menguraikan secara mendalam hasil wawancara yang telah dilakukan bersama para informan penelitian. Setiap jawaban yang diperoleh akan dipaparkan dan dianalisis sesuai dengan fokus serta subfokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Pertanyaan wawancara disusun secara

sistematis berdasarkan dimensi penelitian yang ingin dicapai, sehingga jawaban yang diberikan oleh informan dapat menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Dengan demikian, pembahasan ini tidak hanya menyajikan apa yang diungkapkan informan, tetapi juga memberikan interpretasi yang lebih luas terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah di Bank SulutGo Cabang Airmadidi.:

Temuan Penelitian Analisis Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi

1. “Bagaimana kenyamanan fasilitas fisik di Bank SulutGo (ruang tunggu, meja, kursi)?”

Tabel 4. 1
Jawaban Informan Pertanyaan 1 (Nasabah)

Informan	Nasabah Jawaban	Ket
1	Menurut saya ruang tunggunya cukup nyaman, kursinya tertata rapi dan bersih, jadi menunggu tidak terlalu terasa membosankan	25 Sep 2025 11.00
2	Fasilitas yang tersedia belum mencukupi, karena ketika antrean sedang ramai kursi tidak cukup sehingga sebagian nasabah harus berdiri	25 Sep 2025 11.20
3	Saya menilai fasilitas fisiknya memadai, namun kapasitas ruang tunggu yang sempit membuat suasana menjadi sesak ketika ramai	25 Sep 2025 11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Hasil Temuan Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga nasabah, dapat disimpulkan bahwa fasilitas fisik ruang tunggu di Bank SulutGo tergolong cukup baik dan mampu memberikan rasa nyaman bagi nasabah. Hal ini terlihat dari pendapat informan yang menilai kursi

di ruang tunggu tertata dengan rapi serta terjaga kebersihannya, sehingga proses menunggu tidak terlalu menimbulkan kejenuhan. Meski demikian, di balik penilaian positif tersebut masih ada beberapa kekurangan yang cukup dirasakan, khususnya ketika jumlah antrean sedang tinggi. Ketersediaan kursi dianggap belum mencukupi untuk menampung seluruh nasabah, sehingga sebagian harus menunggu sambil berdiri. Situasi ini tentu memengaruhi kenyamanan nasabah secara keseluruhan. Selain itu, ukuran ruang tunggu yang terbatas membuat suasana menjadi sesak dan kurang kondusif ketika dipadati pengunjung. Oleh karena itu, meskipun fasilitas fisik sudah memenuhi aspek dasar kenyamanan seperti kerapian dan kebersihan, keterbatasan kapasitas ruang dan jumlah kursi tetap menjadi hambatan utama yang sebaiknya segera mendapat perhatian agar pengalaman menunggu nasabah semakin baik dan memuaskan.

2. “Apakah pelayanan yang Anda rasakan telah sesuai dengan target waktu dan standar pelayanan yang ditetapkan oleh bank?”

Tabel 4. 2
Jawaban Informan Pertanyaan B (Nasabah)

Informan	Nasabah Jawaban	Ket
1	Iya, pelayanan biasanya sesuai dengan yang dijanjikan, meskipun kadang antrean agak lama saat jam sibuk.	25 Sep 2025 11.00
2	Menurut saya cukup andal, karena transaksi saya jarang mengalami kesalahan.	25 Sep 2025 11.20
3	Ada kalanya sistem mengalami gangguan, tapi pegawai selalu berusaha menyelesaikan dengan cepat.	25 Sep 2025 11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Hasil Temuan Dari hasil wawancara, nasabah menilai bahwa pelayanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi secara umum sudah dinilai cukup baik. Nasabah menilai bahwa layanan yang diberikan pada dasarnya sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pihak bank, di mana proses transaksi jarang mengalami kesalahan sehingga menumbuhkan rasa percaya terhadap kinerja bank. Hal ini menunjukkan bahwa bank mampu memberikan layanan yang konsisten dan sesuai prosedur yang berlaku. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang masih dirasakan, seperti antrean yang cukup panjang ketika jam sibuk sehingga membuat nasabah harus menunggu lebih lama dari yang seharusnya. Selain itu, sesekali sistem juga mengalami gangguan, namun hal tersebut tidak terlalu menjadi masalah besar karena pegawai selalu sigap dan berusaha menyelesaikannya dengan cepat serta memberikan penjelasan yang jelas kepada nasabah.

Dengan demikian, meskipun masih ada hambatan terkait antrean dan gangguan teknis, keandalan pelayanan Bank SulutGo tetap dipandang memuaskan oleh nasabah karena ditunjang oleh upaya pegawai dalam menjaga kualitas pelayanan dan memastikan janji pelayanan tetap terpenuhi.

3. “Bagaimana tanggapan pegawai ketika Anda membutuhkan bantuan atau informasi?”

Tabel 4. 3
Jawaban Informan Pertanyaan C (Nasabah)

Informan	Nasabah Jawaban	Ket
1	Pegawai cukup sigap membantu, terutama di bagian customer service.	25 Sep 2025 11.00
2	Respons pegawai baik, meskipun terkadang butuh waktu jika sedang banyak nasabah.	25 Sep 2025 11.20
3	Saya merasa pegawai selalu berusaha melayani dengan cepat dan ramah ketika saya bertanya.	25 Sep 2025 11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Hasil Temuan Berdasarkan hasil wawancara Dari jawaban nasabah dapat disimpulkan bahwa pegawai Bank SulutGo dianggap memiliki sikap tanggap dan ramah dalam memberikan layanan. Hal ini tercermin dari kesigapan mereka dalam menjawab pertanyaan nasabah serta cara penyampaian yang sopan dan bersahabat. Sikap tersebut menunjukkan adanya kepedulian dan perhatian pegawai terhadap kebutuhan nasabah, sehingga mampu menciptakan pengalaman

pelayanan yang baik, memberikan rasa nyaman, serta meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan bank.

4. “ Bagaimana pendapat anda tentang sikap CS di cabang airmadidi mengenai keramahan dan membuat anda merasa aman selama berinteraksi?”

Tabel 4. 4
Jawaban Informan Pertanyaan D (Nasabah)

Informan	Nasabah Jawaban	Ket	
1	CS sangat ramah dan membuat saya merasa dihargai dan aman saat berbicara.	25 Sep 2025	11.00
2	Biasanya sikap CS bersikap sopan dan menjaga privasi.	25 Sep 2025	11.20
3	Ada kalanya CS terlihat kurang ramah atau tergesa-gesa, membuat saya merasa kurang nyaman.	25 Sep 2025	11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Hasil tanggapan nasabah menunjukkan bahwa pegawai Customer Service Bank SulutGo Cabang Airmadidi umumnya telah memberikan pelayanan dengan keramahan, kesopanan, serta mampu menumbuhkan rasa aman selama berinteraksi. Mayoritas nasabah merasa dihormati dan nyaman karena pelayanan yang dilakukan bersifat profesional dan tetap menjaga kerahasiaan data pribadi. Meskipun demikian, masih ada sebagian kecil nasabah yang menilai bahwa pelayanan belum selalu konsisten, sebab dalam beberapa kondisi pegawai tampak terburu-buru atau kurang ramah, sehingga kenyamanan nasabah sedikit berkurang.

5. “Bagaimana anda menilai tingkat kesabaran dan kemampuan CS di airmadidi dalam mendengarkan keluhan atau pertanyaan anda?”

Tabel 4. 5
Jawaban Informan Pertanyaan E (Nasabah)

Informan	Nasabah	Ket
	Jawaban	
1	CS sabar mendengarkan semua pertanyaan saya, bahkan saya sempat bertanya ulang, tetap dijawab dengan baik.	25 Sep 2025 11.00
2	Cukup sabar, tidak terburu-buru Ketika saya menjelaskan ataupun bertanya.	25 Sep 2025 11.20
3	Kadang saya merasa tergesa-gesa di suruh cepat selesai.	25 Sep 2025 11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Berdasarkan tanggapan nasabah, dapat disimpulkan bahwa pegawai Customer Service Bank SulutGo Cabang Airmadidi umumnya menunjukkan sikap sabar dan perhatian dalam melayani nasabah. Sebagian besar nasabah merasa puas karena pegawai mampu mendengarkan dengan baik setiap pertanyaan maupun penjelasan yang disampaikan tanpa terburu-buru, bahkan tetap memberikan respon positif ketika nasabah bertanya ulang. Namun demikian, terdapat beberapa nasabah yang merasa bahwa pelayanan terkadang dilakukan dengan tergesa-gesa, sehingga menimbulkan kesan bahwa pegawai kurang memberikan waktu yang cukup untuk menyelesaikan kebutuhan nasabah secara optimal. Menurut Anda, apakah pegawai bank terlihat kompeten dan terlatih dalam melayani.

6. “Apakah pelayanan yang anda terima di bank SulutGo Cabang Airmadidi sudah sesuai dengan harapan anda?”

Tabel 4. 6
Jawaban Informan Pertanyaan F (Nasabah)

Informan	Nasabah Jawaban	Ket
1	Pelayanannya sesuai dengan yang saya harapkan, pegawai ramah dan prosesnya cepat.	25 Sep 2025 11.00
2	Secara umum sudah sesuai, walaupun terkadang antriannya agak lama.	25 Sep 2025 11.20
3	Belum sesuai harapan, karena pelayanan terasa lambat dan kurang responsive.	25 Sep 2025 11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Secara keseluruhan, berdasarkan pendapat para nasabah, pelayanan yang diberikan oleh pegawai *customer service* Bank SulutGo Cabang Airmadidi dinilai cukup baik dan telah memenuhi harapan. Mayoritas nasabah merasa puas karena pegawai menunjukkan keramahan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien. Meskipun demikian, masih ada beberapa keluhan yang muncul terkait lamanya waktu antrean dan kurang tanggapnya pegawai dalam kondisi tertentu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun mutu pelayanan tergolong baik, tetap diperlukan perbaikan dalam aspek kecepatan dan responsivitas agar tingkat kepuasan nasabah dapat meningkat lebih optimal.

7. “Apakah anda merasa nyaman saat menerima pelayanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi, baik dari suasana ruang maupun sikap pegawai?”

Tabel 4. 7
Jawaban Informan Pertanyaan G (Nasabah)

Informan	Nasabah Jawaban	Ket
1	Saya merasa nyaman karena ruangnya bersih dan pegawai melayani dengan sopan.	25 Sep 2025 11.00
2	Cukup nyaman, meskipun kadang ruang tunggu agak penuh saat jam sibuk.	25 Sep 2025 11.20
3	Kurang nyaman, ruang tunggu sempit dan pelayanan terburu-buru.	25 Sep 2025 11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Tanggapan nasabah menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi tergolong baik. Hal ini terlihat dari kebersihan ruang serta keramahan pegawai yang memberikan rasa nyaman bagi nasabah saat dilayani. Meskipun demikian, beberapa nasabah masih mengeluhkan suasana ruang tunggu yang terasa penuh pada jam-jam tertentu dan pelayanan yang kadang terkesan terburu-buru. Dengan demikian, meskipun fasilitas dan perilaku pegawai sudah mendukung kenyamanan, diperlukan penataan ruang tunggu yang lebih efektif serta peningkatan mutu pelayanan agar seluruh nasabah dapat merasakan kenyamanan secara menyeluruh.

8. “Apakah anda merasa yakin dan percaya bahwa Bank SulutGo Cabang Airmadidi menjaga keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi anda?”

Tabel 4. 8
Jawaban Informan Pertanyaan H (Nasabah)

Informan	Nasabah Jawaban	Ket
1	Saya sangat percaya, pegawai selalu memastikan transaksi saya aman.	25 Sep 2025 11.00
2	Saya cukup percaya karena sejauh ini tidak pernah ada masalah dengan keamanan.	25 Sep 2025 11.20
3	Saya merasa percaya karena selama ini masih aman.	25 Sep 2025 11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah terhadap pegawai Bank SulutGo Cabang Airmadidi tergolong sangat baik. Nasabah meyakini bahwa setiap transaksi yang dilakukan senantiasa aman dan bebas dari kekhawatiran. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai bank berhasil menciptakan rasa aman dan keyakinan melalui perilaku yang profesional, ramah, serta penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Konsistensi pelayanan terlihat dari ketepatan dalam menjalankan prosedur, menjaga kerahasiaan data nasabah, dan ketelitian dalam setiap proses transaksi. Selain itu, nasabah menilai bahwa setiap keluhan atau kendala yang muncul selalu direspons dengan cepat dan diselesaikan secara tepat, sehingga semakin memperkuat kepercayaan terhadap integritas dan

kredibilitas pegawai. Kondisi ini menunjukkan keberhasilan Bank SulutGo Cabang Airmadidi dalam membangun rasa aman dan kepercayaan nasabah, yang menjadi fondasi penting dalam menjaga hubungan jangka panjang serta meningkatkan loyalitas terhadap layanan yang diberikan.

9. “Apakah semua layanan yang anda butuhkan selalu tersedia di Bank SulutGo Cabang Airmadidi tanpa harus menunggu lama?”

Tabel 4. 9
Jawaban Informan Pertanyaan I (Nasabah)

Informan	Nasabah	Ket
	Jawaban	
1	Layanannya lengkap dan bisa langsung saya gunakan saat datang ke bank.	25 Sep 2025 11.00
2	Biasanya tersedia, tapi terkadang sistemnya sempat gangguan.	25 Sep 2025 11.20
3	Beberapa layanan tidak selalu tersedia, saya pernah disuruh Kembali keesokan harinya.	25 Sep 2025 11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Hasil tanggapan nasabah mengindikasikan bahwa ketersediaan layanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi tergolong baik, karena mayoritas nasabah dapat langsung mengakses layanan yang dibutuhkan tanpa mengalami kesulitan berarti. Hal ini menunjukkan bahwa pihak bank telah berupaya memberikan berbagai fasilitas dan jenis layanan yang relevan dengan kebutuhan nasabah, baik untuk transaksi tunai maupun non-tunai. Meskipun demikian, beberapa nasabah masih menghadapi kendala, seperti gangguan sistem dan keterlambatan

pelayanan pada waktu tertentu, yang menyebabkan proses transaksi menjadi tertunda dan menuntut nasabah untuk menunggu lebih lama atau datang kembali di hari berikutnya. Dengan demikian, meskipun mutu pelayanan sudah cukup memuaskan, diperlukan peningkatan dalam hal keandalan sistem serta konsistensi operasional agar kegiatan pelayanan dapat berlangsung lebih lancar, efektif, dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi seluruh nasabah.

10. “Apakah anda bersedia untuk Kembali menggunakan layanan atau merekomendasikan Bank SulutGo Cabang Airmadidi kepada orang lain?”

Tabel 4. 10
Jawaban Informan Pertanyaan J (Nasabah)

Informan	Nasabah Jawaban	Ket
1	Tentu, saya akan tetap menggunakan layanan disini karena sudah terbukti memuaskan.	25 Sep 2025 11.00
2	Saya bersedia merekomendasikan, walaupun masih perlu sedikit peningkatan di pelayanan.	25 Sep 2025 11.20
3	Mungkin saya akan pertimbangkan bank lain karena pengalaman pelayanan sebelumnya kurang baik.	25 Sep 2025 11.40

Sumber: Pengolahan Data Penulis 2025

Hasil tanggapan nasabah menunjukkan bahwa mayoritas nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi memiliki keinginan untuk terus menggunakan serta merekomendasikan layanan bank kepada orang lain karena merasa puas terhadap pelayanan yang diterima.

Temuan ini menggambarkan adanya tingkat loyalitas yang cukup tinggi di antara nasabah. Meski demikian, masih terdapat beberapa nasabah yang memberikan catatan agar kualitas pelayanan terus ditingkatkan demi memberikan pengalaman yang lebih baik. Sementara itu, sebagian kecil nasabah masih ragu untuk kembali menggunakan layanan, disebabkan oleh pengalaman pelayanan yang belum sesuai harapan, sehingga konsistensi dalam menjaga mutu layanan perlu menjadi perhatian pihak bank.

4.3.1. Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, Nasabah menilai bahwa fasilitas fisik di Bank SulutGo Cabang Airmadidi sudah cukup baik, terutama dalam hal kebersihan dan penataan ruang. Namun, sebagian menyampaikan bahwa ruang tunggu masih terasa sempit saat antrean ramai, sehingga perlu penambahan kursi dan pendingin ruangan agar suasana lebih nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kondisi fisik sudah memadai, masih ada ruang untuk peningkatan kenyamanan.

Dari segi keandalan (*reliability*), sebagian besar nasabah menganggap pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan janji dan prosedur bank. Pegawai dinilai mampu melayani dengan tepat waktu dan menjaga ketepatan transaksi. Walaupun terkadang terdapat kendala sistem yang menyebabkan keterlambatan, pegawai tetap berupaya memberikan informasi dan solusi yang jelas.

Dalam aspek daya tanggap (*responsiveness*), pegawai Bank SulutGo dinilai cepat menanggapi kebutuhan dan pertanyaan nasabah. Mereka bersedia membantu dengan ramah dan memberikan arahan yang jelas dalam setiap proses transaksi.

Sikap tanggap ini menjadi salah satu faktor penting yang membuat nasabah merasa dihargai dan diperhatikan.

Dari segi jaminan (*assurance*), nasabah merasa aman dan percaya dalam melakukan transaksi di Bank SulutGo. Pegawai dianggap profesional dan mampu menjaga kerahasiaan informasi nasabah dengan baik. Hal ini menumbuhkan keyakinan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan dan bebas dari risiko kesalahan atau kebocoran data.

Dalam dimensi empati (*empathy*), pegawai dinilai memiliki sikap yang sopan, ramah, serta memahami kebutuhan nasabah. Mereka tidak hanya fokus pada transaksi, tetapi juga berupaya membangun hubungan baik melalui komunikasi yang santun dan perhatian pribadi terhadap nasabah tetap. Hal ini membuat nasabah merasa diperhatikan dan nyaman setiap kali berkunjung.

Terkait sistem layanan, sebagian nasabah menyampaikan bahwa jaringan komputer terkadang mengalami gangguan yang memperlambat proses transaksi. Namun, mereka memahami bahwa hal tersebut bersifat teknis, apalagi karena pegawai selalu sigap memberikan penjelasan serta menawarkan solusi alternatif, seperti melanjutkan transaksi melalui layanan digital.

Dalam hal pelayanan digital, sebagian nasabah sudah mulai menggunakan fasilitas mobile banking dan internet banking. Mereka menilai layanan ini cukup membantu, terutama untuk transaksi cepat tanpa harus datang ke kantor cabang. Meski demikian, beberapa nasabah berharap adanya peningkatan kecepatan sistem dan tampilan aplikasi yang lebih user-friendly.

Mengenai pelayanan frontliner, baik teller maupun customer service dinilai memiliki sikap yang ramah dan profesional. Mereka melayani dengan ekspresi positif, tidak membedakan nasabah, serta tetap sabar meski menghadapi antrean panjang. Hal ini memberi kesan positif dan memperkuat citra Bank SulutGo sebagai lembaga yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dalam menanggapi keluhan, pegawai Bank SulutGo dinilai cukup cepat dan terbuka. Nasabah menyampaikan bahwa setiap permasalahan, seperti kesalahan nominal atau kendala transaksi, langsung ditindaklanjuti dengan tanggung jawab dan penjelasan yang jelas. Penanganan yang cepat dan solutif ini membuat nasabah merasa dihargai dan mempercayai sistem bank.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank SulutGo Cabang Airmadidi. Mereka menilai bahwa keandalan, keramahan, dan profesionalitas pegawai menjadi faktor utama yang membangun kepercayaan dan loyalitas. Meski ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki, seperti peningkatan fasilitas dan sistem teknologi, nasabah tetap berkomitmen untuk terus menggunakan layanan bank ini karena merasa kebutuhan mereka terpenuhi dengan baik.

4.3.2. Implementasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, implementasi dari analisis kepuasan nasabah di Bank SulutGo Cabang Airmadidi dapat diarahkan pada sejumlah langkah strategis yang relevan dengan kondisi nyata di lapangan. Pertama, dari sisi sumber daya manusia, perlu adanya penambahan jumlah pegawai khususnya pada bagian frontliner seperti teller dan customer service, agar beban

kerja lebih seimbang dan waktu tunggu nasabah dapat diminimalisasi. Hal ini sejalan dengan keluhan utama nasabah dan juga pengakuan dari pihak pegawai serta manajemen bahwa keterbatasan SDM menjadi faktor yang paling memengaruhi efektivitas pelayanan.

Kedua, pada aspek teknologi, dibutuhkan perbaikan dan pemeliharaan sistem perbankan yang lebih optimal. Gangguan jaringan maupun sistem offline terbukti menjadi kendala signifikan yang sering kali memperlambat pelayanan dan menimbulkan keraguan nasabah terkait keamanan transaksi. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur IT serta pengembangan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking menjadi implementasi penting agar pelayanan lebih cepat, modern, dan kompetitif dibandingkan bank lain.

Ketiga, dalam hal pelatihan dan pengembangan pegawai, hasil penelitian menunjukkan bahwa pembekalan yang diterima masih terbatas pada pelayanan dasar. Implementasi nyata yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan intensitas pelatihan, khususnya yang berfokus pada penggunaan teknologi digital dan manajemen pelayanan, agar pegawai mampu beradaptasi dengan perkembangan perbankan modern.

Keempat, pada aspek fasilitas fisik, langkah implementatif yang perlu dilakukan adalah penambahan sarana ruang tunggu, perbaikan pendingin ruangan, serta menjaga kebersihan agar kenyamanan nasabah tetap terjamin. Hal ini penting mengingat fasilitas menjadi salah satu indikator kepuasan nasabah.

Terakhir, pada aspek hubungan dengan nasabah, bank dapat memperkuat komunikasi dua arah melalui survei kepuasan, kotak saran, maupun forum

interaktif. Implementasi ini dapat membantu manajemen memahami kebutuhan dan harapan nasabah secara lebih akurat, sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan ekspektasi.

Dengan melaksanakan langkah-langkah implementasi tersebut, diharapkan Bank SulutGo Cabang Airmadidi mampu meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga kepercayaan, serta memperkuat loyalitas nasabah dalam jangka panjang.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tanggapan para nasabah dalam penelitian di Bank SulutGo Cabang Airmadidi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori baik, meskipun belum mencapai tingkat maksimal. Sebagian besar nasabah merasa puas terhadap keramahan pegawai, keandalan pelayanan, serta rasa aman dalam bertransaksi yang menciptakan kepercayaan terhadap bank. Pegawai dinilai memiliki sikap yang sopan, profesional, dan tanggap dalam memberikan bantuan, meskipun pada waktu tertentu pelayanan terasa sedikit lambat karena terbatasnya jumlah sumber daya manusia serta gangguan sistem yang terjadi secara berkala.

Dari aspek fasilitas, kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan dinilai cukup baik, namun area ruang tunggu masih perlu diperluas agar nasabah dapat menunggu dengan lebih nyaman, terutama saat jam pelayanan ramai. Meskipun demikian, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan Bank SulutGo Cabang Airmadidi telah mencerminkan kualitas yang memadai dan sesuai dengan harapan sebagian besar nasabah. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih optimal, pihak bank perlu melakukan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, daya tanggap pegawai, penguatan sistem teknologi informasi, serta penyediaan fasilitas yang lebih representatif. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan pengalaman nasabah dapat menjadi lebih positif dan loyalitas terhadap bank semakin meningkat.

5.2. Saran

Merujuk pada hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait, antara lain:

1. Penambahan tenaga kerja khususnya pada bagian customer service dan teller agar waktu antrean dapat dipangkas, serta interaksi antara pegawai dan nasabah lebih berkualitas.
2. Penguatan infrastruktur teknologi informasi, terutama jaringan dan sistem layanan, sehingga transaksi nasabah tetap lancar dan stabil meskipun pada jam sibuk.
3. Optimalisasi layanan digital, seperti mobile banking dan internet banking, agar nasabah memiliki alternatif selain layanan di kantor cabang, sehingga beban antrean berkurang.
4. Perbaikan dan penambahan fasilitas fisik, khususnya ruang tunggu dan pendingin ruangan, untuk meningkatkan kenyamanan nasabah ketika berada di bank.
5. Peningkatan keterampilan pegawai melalui pelatihan rutin, tidak hanya pada aspek pelayanan dasar, tetapi juga dalam penguasaan teknologi digital dan manajemen antrean.
6. Evaluasi berkala terhadap kepuasan nasabah, misalnya melalui survei dan media umpan balik, sehingga pihak bank dapat mengetahui kebutuhan serta keluhan nasabah secara lebih cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, D. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Padang." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 12 (3): 112–23.
- Budiman, A. 2020. "Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Boyolali." *Jurnal Manajemen* 12 (2): 55–66.
- Febriana, D. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia." *Jurnal Ilmiah Manajemen* 8 (1): 21–32.
- Hakim, R. 2022. "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Mega Cabang Surabaya." *Jurnal Riset Manajemen* 10 (2): 77–88.
- Kotler, P, and G Armstrong. 2018. *Principles of Marketing*. 17th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Kotler, P, and K L Keller. 2016. *Marketing Management*. Edited by 14. New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C, and J Wirtz. 2011. *Services Marketing: People, Technology, Strategy (7th Ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. 2020. *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Meilani, D, and T Sugiarti. 2022. "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan CARTER Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9 (1): 34–48.
- Mekarisce, A. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Meutia, I. 2021. "Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Perbankan Dan Keuangan* 15 (1): 88–101.
- Parasuraman, A, V A Zeithaml, and L L Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing* 64 (1): 12–40.
- Pratiwi, L. 2020. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Mandiri Cabang Yogyakarta." *Jurnal Ilmiah Ekonomi* 9 (3): 110–20.

- Putra, R. 2025. "Transferabilitas Dalam Penelitian Kualitatif." *Jurnal Metodologi Sosial* 4 (1): 1–10.
- Santoso, H, and P Lestari. 2021. "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Danamon Jakarta." *Jurnal Manajemen Perbankan* 14 (2): 50–63.
- Supranto, J. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2019. *Service, Quality & Satisfaction*. Edited by 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahyuni, R. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Makassar." *Jurnal Administrasi Bisnis* 6 (2): 44–53.
- Yuliani, N. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Central Asia (BCA) Cabang Denpasar." *Jurnal Administrasi Dan Bisnis* 14 (2): 99–113.
- Zeithaml, V A, M J Bitner, and D D Gremler. 2017. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. New York: McGraw-Hill.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan

Pedoman Wawancara Mendalam Analisis Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi
--

Nasabah Bank SulutGo Cabang Airmadidi
--

Identitas informan

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

PERTANYAAN

1. Bagaimana kenyamanan fasilitas fisik di Bank SulutGo Cabang Airmadidi (Ruang tunggu, meja, kursi)?
2. Apakah pelayanan yang anda rasakan telah sesuai dengan target waktu dan standar pelayanan yang di tetapkan oleh bank?
3. Bagaimana tanggapan pegawai ketika anda membutuhkan bantuan atau informasi?
4. Bagaimana pendapat anda tentang sikap CS di cabang airmadidi dalam mendengarkan keluhan atau pertanyaan anda?
5. Bagaimana anda menilai tingkat kesabaran dan kemampuan CS di airmadidi dalam mendengarkan keluhan atau pertanyaan anda?
6. Apakah pelayanan yang anda terima di Bank SulutGo Cabang Airmadidi sudah sesuai dengan harapan anda?
7. Apakah anda merasa nyaman saat menerima pelayanan di Bank SulutGo Cabang Airmadidi,
8. Apakah anda merasa yakin dan percaya bahwa bank SulutGo Cabang Airmadidi menjaga keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi anda?
9. Apakah semua layanan yang anda butuhkan selalu tersedia di Bank SulutGo Cabang Airmadidi tanpa harus menunggu lama?

10. Apakah anda bersedia untuk Kembali menggunakan layanan atau merekomendasikan Bank SulutGo Cabang Airmadidi kepada orang lain?

Lampiran 2. Dokumentasi dengan Nasabah



