

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
FRONTLINER PADA BANK SUMSEL BABEL KANTOR
KAS PGRI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:
Zikrianida
0614 4063 2148**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2016

TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
FRONTLINER PADA BANK SUMSEL BABEL KANTOR
KAS PGRI PALEMBANG



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma IV Pada Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya

Oleh:
Zikrianida
0614 4063 2148

Menyetujui,

Pembimbing I,

Yahya, S.E., M.Si
NIP 195805081990031002

Pembimbing II,

Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
NIP 198103222003122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis

A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.hum., Res
NIP 196008061989101001

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis

Yusleli Herawati, S.E., M.M
NIP 1960050711988112001



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zikrianida
NIM : 0614 4063 2148
Jurusan/Program Studi : Administras Bisnis/ Manajemen Bisnis
Mata Kuliah : Pemasaran Jasa
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Pgrl Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi bukanlah plagiat/salinan Skripsi milik orang lain.
3. Apabila Skripsi saya plagiat/menyalin Skripsi milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Skripsi beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2016

Yang membuat pernyataan


Zikrianida
0614 4063 2148



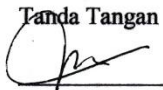
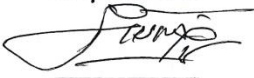
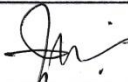



LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Zikrianida
NIM : 0614 4063 2148
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan
Frontliner Pada Bank Sumsel Babel Kantor
Kas Pgrl Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis
Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari Senin
Tanggal 08 Agustus 2016

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Divianto, S.E., M.M</u> Ketua		<u>6.7.2017</u>
2.	<u>Jusmawi Bustan, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>16-05-2017</u>
3.	<u>Heri Setiawan, S.E., MAB</u> Anggota		<u>05-05-2017</u>
4.	<u>Marieska Lupikawaty, S.E., M.M</u> Anggota		<u>6-7-2017</u>
5.	<u>Munfaridi, S.E., M.Si</u> Anggota		<u>05 Juni 2017</u>
6.	<u>Nirwan Rasyid, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>05-05-2017</u>

Motto:

- ✓ *Hidup itu penuh perjuangan, untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan dibutuhkan usaha yang optimal, doa dan optimis, tanpa hal tersebut akan sia-sia.*
- ✓ *Berusahamelakukan yang terbaiksemaksimalmöglichin, percayasemuadaajalannya.*

Persembahan Untuk :

- ❖ *Ayah dan Ibuku Tercinta*
- ❖ *Kakak dan Adikku Tersayang*
- ❖ *Saudara-saudaraku Tersayang*
- ❖ *Teman-Teman Kelas C Manajemen
Bisnis tahun 2016*
- ❖ *Agama dan Bangsa*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT serta junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, karena dengan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagian syarat-syarat menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Skripsi ini menjelaskan mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI Palembang. Pelayanan Frontliner Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI ini harus dilakukan dengan sesuai dengan peraturan yang telah dibuat perusahaan. Apabila karyawannya tidak melakukan pelayanan sesuai SOP yang telah diatur oleh perusahaan maka dapat merugikan perusahaan, banyak nasabah yang pindah ke perbankan lainnya jika pelayanan frontliner tidak sesuai dengan harapan dari nasabah.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan kemampuan serta pengetahuan yang penulis miliki. Atas dasar kekurangan inilah penulis dengan hati yang lapang dan tangan terbuka penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi kesempurnaan pembuatan skripsi ini.

Akhir kata saya berharap supaya skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis.

Palembang, Agustus 2016

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini. Adapun tujuan dari penulisan Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat kurikulum pada Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Terwujudnya Skripsi ini berkat bimbingan, bantuan, dorongan dan saran serta do'a dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, SE., M.hum.,Res. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. *Bapak Divianto, SE., M.M.* selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Yusleli Herawati, SE., M.M. selaku Ketua Prodi Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
5. Ibu Yustitiani Puspita Sari selaku Pembimbing dalam pengambilan data di Bank Sumsel Babel Pusat Jakabaring, Palembang.
6. Bapak Yahya, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
7. Ibu Marieska Lupikawaty, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
8. Semua dosen, beserta staf administrasi jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
9. Kedua orang tua yang sangat membantu dalam memfasilitasi semua kebutuhan serta sumber inspirasi dan motivasi.
10. Kakak dan Adik yang selalu memberi dukungan, semangat dan masukkan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
11. Semua Mahasiswa Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang sudah terlibat dalam proses penyelesaian laporan ini.

12. Semua pihak yang telah berjasa, terima kasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu, tapi percayalah bahwa kalian memiliki arti yang sangat penting bagi penulis.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, do'a serta perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Amin

Palembang, Agustus 2016

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan yang diberikan Frontliner pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan frontliner Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI. Data dikumpulkan dengan cara wawancara langsung pada narasumber untuk menanyakan hal-hal mengenai sistem pelayanan frontliner di Bank Sumsel Babel Kantor Kas. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisa kualitatif dan kuantitatif. Dari hasil pembahasan skripsi ini, bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat perusahaan telah sesuai dengan keadaan pekerjaan yang dilakukan, namun SOP tersebut belum dilaksanakan sepenuhnya oleh karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI sehingga ada beberapa pelayanan yang berdasarkan hasil kuesioner yang disebar oleh penulis masih perlu diperbaiki lagi oleh pihak Bank Sumsel Babel. Berdasarkan tingkat kepuasan dari hasil rekapitulasi data bahwa nasabah telah dianggap puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI, namun masih tetap diperhatikan poin-poin yang dianggap perlu diperbaiki oleh Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI sehingga nasabah lebih merasa puas. Dengan hal tersebut dapat disarankan supaya pengawas dari karyawan dapat melakukan pengawasan lebih intensif sehingga karyawan tidak menyimpang dari SOP dan melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah dibuat perusahaan.

Kata kunci: SOP, *Frontliner*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan Penulisan	5
1.4.2 Manfaat Penulisan	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Pgri Palembang	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan	6
2.1.2 Pengertian Pelayanan	7
2.1.3 Frontliner	7
2.1.4 SOP (Standar Operasional Prosedur)	9
2.1.4.1 Pengertian SOP	9
2.1.4.2 Tujuan dan Manfaat SOP	10
2.1.4.2.1 Tujuan Penyusunan SOP	10
2.1.4.2.2 Manfaat SOP	11
2.1.5 Pelayanan berbasis SOP	12
2.2 Standar Layanan Frontliner	12

2.3	Pengertian Nasabah	13
2.4	SyaratSeorang CS Yang Baik.....	14
2.5	Sebab-sebab Nasabah Kabur	15
2.6	Dimensi Kualitas Jasa.....	15
2.7	Jenis Pengawasan	16

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Objek Penelitian	19
3.2	Jenis Dan Sumber Data	19
3.3	Metode Pengumpulan Data	19
3.4	Populasi Dan Sampel.....	20
3.5	Skala Pengukuran Variabel	21
3.6	Teknik Sampling	22
3.7	Analisa Data	22
3.8	Data Responden.....	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Standar Pelayanan	26
4.2	Tingkat Kepuasan Nasabah	35
4.3	Aplikatif Sistem Pelayanan Frontliner Terhadap SOP Yang Berlaku	41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	46
5.1.1	Standar Pelayanan Frontliner Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI.....	46
5.1.2	Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI.....	47
5.2	Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Instrumen Skala Likert	22
Tabel 3.2	Jenis Kelamin Responden	24
Tabel 3.3	Pekerjaan Responden	24
Tabel 4.1	Pertanyaan Kuesioner	28
Tabel 4.2	Hasil Persentase Kuesioner	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Desain Alur Pengawasan Kanor Kantor Kas PGRI..... 44

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Skripsi
- Lampiran 2 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 4 Kartu Konsultasi Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Kartu Konsultasi Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 7 Izin Pengambilan Data
- Lampiran 8 Daftar Wawancara
- Lampiran 9 Penelitian Terdahulu
- Lampiran 10 Lembar Pelaksanaan Revisi
- Lampiran 11 Lembar Revisi Skripsi