

**ANALISA PENERAPAN STANDAR LAYANAN CERAH (CEPAT DAN
RAMAH) PADA NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG
PEMBANTU PLAJU PALEMBANG**



SKRIPSI

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Sarjana Terapan (DIV) Di Program Studi Manajemen Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**Agustina
NPM 0615 4063 2024**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

ANALISA PENERAPAN STANDAR LAYANAN CERAH (CEPAT DAN RAMAH) PADA NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU PLAJU PALEMBANG



SKRIPSI

Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan (DIV) Di Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya

Menyetujui,

Pembimbing I,

**M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.d.
NIP 197801182005011002**

**Palembang, Juli 2019
Pembimbing II,**

**Titi Andriyani, S.E., M.Si.
NIP 19731019200112202**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum. Res.M.
NIP 196005071988112001**

**Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis,**

**Yusleli herawati, S.E., M.M.
NIP 196008061989101001**

MOTTO

“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri” (QS. Ar Ra’d:11)

“Barang siapa yang mempelajari ilmu pengetahuan yang seharusnya yang ditunjukkan untuk mencari ridho Allah bahkan hanya untuk mendapatkan kedudukan/kekayaan duniawi maka ia tidak akan mendapatkan baunya surga nanti pada hari kiamat” (Riwayat Abu Hurairah Radhiallahu Anhu)

Persembahan Ditujukan kepada:

- Kedua Orangtuaku tercinta
- Kakak-kakakku Tersayang (Merliansyah dan Metti Rispalina)
- Pembimbing terbaikku
- Sahabat-sahabat terbaikku khususnya, M. Ahyat Nurseha, Lensa, Mimi Rumiati, Dewi Sartika, dan Febbi Aggraini
- Teman-teman satu angkatan 2015 terkhusus kelas 8 MBB.
- Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis
- Almamaterku tercinta



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30139

Telepon 0711-353414 Faksimili 0711-355918 E-mail: info@polisriwijaya.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agustina
NIM : 0615 4063 2024
Program Studi : Manajemen Bisnis
Mata Kuliha : Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir: Analisa Penerapan Standar Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) Pada Nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Pembantu Plaju Palembang

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya maupun di perguruan tinggi
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing Skripsi
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara jelas dicantumkan sebagai referensi dengan menyebutkan nama pengarang sebagaimana tercantum dalam kutipan dan daftar kepustakaan
4. Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta saksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2019
Yang Membuat Pernyataan,



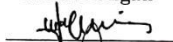
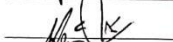


Agustina
NIM 061540632024

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Agustina
NIM : 0615 4063 2024
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Analisa Penerapan Standar Layanan Cerah (cepat dan ramah) Pada Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Senin
Tanggal : 5 Agustus 2019

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Titi Andriyani, S.E., M.Si		
2.	Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M		05/08/2019
3.	Afrizawati, S.E., M.Si		05/08/2019
4.	Hendra Sastrawinata S.E., M.M		05/08/2019

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat, karunianNya dan bimbingan-Nyalah yang telah memberi kemudahan, kelancaran dan kekuatan serta petunjuk sehingga penulis dapat menyusun Skripsi ini dan dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat pada waktu. Judul yang penulis ambil dalam Skripsi ini ialah **“Analisa Penerapan Standar Layanan Cerah (Cepat dan Ramah) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju”**.

Skripsi ini menganalisa Penerapan Standar Layanan Cerah pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju, dengan menggunakan metode analisis data yang bersifat *mixed methods*.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini banyak kelemahan serta keterbatasan yang ada sehingga dalam menganalisa maupun pengkajian materinya. Hanya doa dan ucapan syukur yang dapat penulis panjatkan bahwa penyelesaian Skripsi ini berkat adanya arahan, bantuan dan dorongan dari banyak pihak, karena itu Penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis juga bagi para pembaca.

Palembang, Juli 2019
Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Dipl. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M., Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Sari Lestari, S.E., M.Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Yusleli herawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Bapak M. Yusuf, S.E., M.Si., Ph.D., selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Ibu Titi Andriyani, SE., M.Si., selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Segenap Dosen dan Staff Pengajar pada Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Segenap Pimpinan dan Staff Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju yang telah membantu dalam memberikan data untuk keperluan penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembacanya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan Standar Pelayanan Cerah, kategori Staffing yaitu: Keramahan, Kecepatan, Penampilan Customer Service/Information dan Teller, dan Kategori Fisik/*Non Staffing* yaitu: *Banking Hall, Toilet, ATM dan Parkir* pada kepuasan nasabah PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju. Populasi dalam penelitian adalah semua nasabah di PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju dengan sampel sebanyak 99 orang nasabah. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase dari kategori Staffing yaitu: Keramahan 80.3%, Kecepatan 80.0%, Penampilan 82.2%, Petugas Satpam 54.1%, *Customer Service/Information dan Teller*

80.0% berpengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan persentase Kategori Fisik/*Non Staffing* yaitu: *Banking Hall* 77.9%, *Toilet* 77.3%, ATM dan Parkir 77.1% berpengaruh kuat terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini dilakukan di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju Palembang, dari hasil penelitian ini Bank Sumsel Babel dapat meningkatkan pelayanan Cerah (Cepat dan Ramah) dan dapat mengetahui penilaian masyarakat mengenai kualitas pelayanan Cerah (Cepat dan Ramah) serta sebagai bahan masukan yang positif mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki di Bank Sumsel Babel Cabang Plaju Palembang.

Kata Kunci: Layanan Cerah (Cepat dan Ramah), Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the Implementation of Bright Service Standards, Staffing categories, namely: Hospitality, Speed, Customer Service / Information and Teller Appearance, and Physical / Non Staffing Categories, namely: Banking Hall, Toilet, ATM and Parking on the satisfaction of customers of PT Bank Sumatra Babel Branch Plaju Maid. The population in the study were all customers in the Plaju Bank Sumatra Babel Branch Babylon with a sample of 99 customers. Sampling is done by using accidental sampling technique. Data collection techniques were carried out by questionnaire. The results showed that the percentage of the Staffing category were: Hospitality 80.3%, Speed 80.0%, Appearance 82.2%, Security Officer 54.1%, Customer Service / Information and Teller 80.0% had a strong influence on customer satisfaction. While the percentage of Physical / Non Staffing Categories, namely: Banking Hall 77.9%, Toilet 77.3%, ATM and Parking 77.1% have a strong influence on customer satisfaction. This research was conducted at the South Sumatra Bank Babel Plaju Palembang Branch, from the results of this study the South Sumatra Bank Babel can improve the Bright (Fast and Friendly) service and can find out community assessments about the quality of the Bright (Fast and Friendly) service and as a positive input regarding services things that need to be improved and improved in the Sumatra Babel Bank Plaju Palembang.

Keywords: Bright Service (Fast and Friendly), Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	4

	Halaman
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan Jasa	5
2.1.2 Karakteristik Pelayanan Jasa	5
2.1.3 Kualitas Pelayanan	6
2.1.4 Standar Layanan Cerah	8
2.1.5 Keluhan Nasabah	9
2.1.6 Kepuasan Nasabah	9
2.2 Kerangka Pemikiran	10
2.3 Penelitian Terdahulu	11
BAB III METODE PENELITIAN	14
3.1 Tahap-tahap Penelitian	14
3.2 Lokasi Penelitian.....	15
3.3 Rancangan Penelitian	15
3.4 Definisi Operasional dan Identifikasi Variabel	16
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.6 Prosedur Penentuan Sampel.....	19
3.7 Prosedur Pengumpulan Data.....	21
3.8 Teknik Analisis Data	22
3.9 Profil Perusahaan	24
3.9.1 Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.9.2 Visi dan Misi Perusahaan	26
3.9.3 Standar Layanan Cerah	27
3.9.4 Profil Responden.....	28
3.9.5 Hasil Tanggapan Responden	31
BAB IV PEMBAHASAN.....	42
4.1 Analisa Rekapitulasi Nilai Rata-rata Untuk Kategori <i>Staffing</i>	42
4.2 Analisa Rekapitulasi Nilai Rata-rata	

Untuk Kategori Fisik/ <i>Non Staffing</i>	61
---	----

Halaman

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator Layanan Cerah	18
Tabel 3.2 Dasar Interpretasi Skor Item	
Dalam Variabel Penelitian.....	24
Tabel 3.3 Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan	25
Tabel 3.4 Indeks Kinerja Pelaynan Cerah Capem Plaju	29
Tabel 3.5 Indeks Kinerja Pelaynan Cerah Capem Plaju	29
Tabel 3.6 Persentase Jenis Kelamin Responden	30
Tabel 3.7 Persentase Usia Responden.....	31
Tabel 3.8 Persentase Pendidikan dan Pekerjaan	31
Tabel 3.9 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing</i> Keramahan (<i>Politeness</i>).....	32
Tabel 3.10 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing</i> Kecepatan (<i>Speed</i>).....	33
Tabel 3.11 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing</i> Penampilan (<i>Appearance</i>).....	33
Tabel 3.12 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Produk Knowledge</i> dan <i>Cross Selling</i> dari Petugas Satpam	34
Tabel 3.13 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing</i> Kategori <i>Customer Service/Information</i> dan Teller.....	35
Tabel 3.14 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing Banking Hall</i>	36
Tabel 3.15 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing Toilet</i>	37
	Halaman

Tabel 3.16 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing ATM dan Parkir</i>	37
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Keramahan (Politeness)</i>	41
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Kecepatan (Speed)</i>	45
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Penampilan (Appearance)</i>	49
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Produk Knowledge dan Cross Selling</i> dari Petugas Satpam	52
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Kategori Customer Service/Information</i> dan Teller.....	55
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing Banking Hall</i>	59
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing Toilet</i>	63
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing ATM dan Parkir</i>	66
Tabel 4.9 Rekapitulasi Persentase Nilai Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Indikator Layanan Cerah	18
Gambar 3.2 Dasar Interpretasi Skor Item	
Dalam Variabel Penelitian	24
Gambar 3.3 Skala Pengukuran Kualitas Pelayanan	25
Gambar 3.4 Indeks Kinerja Pelaynan Cerah Capem Plaju	29
Gambar 3.5 Indeks Kinerja Pelaynan Cerah Capem Plaju	29
Gambar 3.6 Persentase Jenis Kelamin Responden	30
Gambar 3.7 Persentase Usia Responden.....	31
Gambar 3.8 Persentase Pendidikan dan Pekerjaan	31
Gambar 3.9 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing</i> Keramahan (Politeness).....	32
Gambar 3.10 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing</i> Kecepatan (<i>Speed</i>).....	33
Gambar 3.11 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing</i> Penampilan (<i>Appearance</i>).....	33
Gambar 3.12 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Produk Knowledge</i> dan <i>Cross Selling</i> dari Petugas Satpam	34
Gambar 3.13 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing</i> Kategori <i>Customer Service/Information</i> dan Teller.....	35
Gambar 3.14 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing Banking Hall</i>	36
Gambar 3.15 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing Toilet</i>	37
	Halaman

Gambar 3.16 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing ATM dan Parkir</i>	37
Gambar 4.1 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Keramahan (Politeness)</i>	41
Gambar 4.2 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Kecepatan (Speed)</i>	45
Gambar 4.3 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Penampilan (Appearance)</i>	49
Gambar 4.4 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Produk Knowledge dan Cross Selling</i> dari Petugas Satpam	52
Gambar 4.5 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori <i>Staffing Kategori Customer Service/Information dan Teller</i>	55
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing Banking Hall</i>	59
Gambar 4.7 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing Toilet</i>	63
Gambar 4.8 Tanggapan Responden Hasil Kuesioner Mengenai Kategori Fisik/ <i>Non Staffing ATM dan Parkir</i>	66
Gambar 4.9 Rekapitulasi Persentase Nilai Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Plaju	67

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing I
2. Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi Pembimbing II
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
4. Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
5. Rekomendasi Sidang Skripsi
6. Surat Pengantar Pengambilan Data
7. Surat Izin Pengambilan Data
8. Surat Balasan Izin Pengambilan Data
9. Jumlah Nasabah Bank Sumsel Babel