

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN
NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU PASAR 16
ILIR PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Laporan Ini Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma
III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
Palembang**

Oleh:

**Nanda Putri Siwi
NPM 0617 3060 0500**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**

MOTTO

“Barang siapa menjadikan mudah urusan orang lain, pasti Allah akan memudahkan urusannya dunia dan akhirat.” (H.R. Muslim)

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS Al-Baqarah – 49)

Kami Persembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Saudara-saudari Tersayang**
- **Para Sahabat Seperjuangan**
- **Para Dosen dan Staf Jurusan Administrasi
Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**
- **Almamater kebanggaan kami**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Akhir yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang”**. Laporan Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan Akhir ini merupakan hasil penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan penulis pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan sehingga ini menjadi belum sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu setiap kritik maupun saran akan penulis terima dengan senang hati, sebagai bahan pelajaran bagi penulis untuk kemudian hari.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Laporan Akhir ini, dan semoga dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Tugas Akhri ini dengan baik. Kami menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, kami dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, SE.,MAB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, SE., M.M selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Titi Andriyani, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan mengarahkan kami dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Rachmadi selaku Kepala Cabang di Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir yang telah memberikan data dan informasi yang penulis butuhkan.
7. Serta karyawan Bank Sumsel Babel yang telah membantu memberikan masukan kepada penulis.
8. Kepada semua Dosen Pengajar di Jurusan Administrasi Bisnis yang banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Orang tua saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan bantuan baik moril maupun materil serta selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk saya. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya.
10. Saudara-Saudariku terkhususnya Mbak Bunga yang senantiasa membantu dan mendoakan saya baik moril maupun materil.Terima kasih atas jasa yang telah diberikan selama ini.

11. Rekan-rekan seperjuanganku 6 NC yang telah memberikan semangat kepada penulis dalam proses penulisan Laporan Akhir ini.

Akhir kata kami mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada kami, semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Aamiin.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU PASAR 16 ILIR

Oleh :

Nanda Putri Siwi

Layanan “Cerah” merupakan layanan unggul Bank Sumsel Babel yang Cepat dan Ramah. Layanan Cerah merupakan budaya melayani dengan standar pelayanan tertentu yang dapat menjadi pencitraan positif, ciri khas serta keunggulan Bank Sumsel Babel yang membedakan dari bank lain. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada karyawan di Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pasar 16 Ilir Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode riset lapangan yaitu wawancara dan riset keperpustakaan. Permasalahan yang teridentifikasi terkait dengan cara penerapan layanan “Cerah” di Bank Sumsel Babel Pasar 16 Ilir serta bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan “Cerah” terhadap kepuasan pelanggan di Bank Sumsel Babel Cabang Pasar 16 Ilir.

Kata Kunci : Pelayanan, Layanan Cerah, Bank Sumsel Babel

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF BANK SERVICE QUALITY TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION IN SUMSEL BABEL BANK SUPPORT BRANCH 16 ILIR MARKET

By:

Nanda Putri Siwi

“Bright” service is a superior service for Bank Sumsel Babel which is fast and friendly. Bright Service is a culture of serving with certain service standards that can be a positive image, characteristics and advantages of Sumsel Babel Bank that differentiates it from other banks. This research is expected to provide input to employees at Sumsel Babel Bank support branch 16 Ilir market Palembang . The data collection methods used by the author in this study are primary data and secondary data. The method used in this research is field research methods, namely interviews and library research. The identified problems relate to how to implement the “Bright” service at Sumsel Babel Bank 16 Ilir market and aim to determine the quality of “Bright” service to customer satisfaction at Sumsel Babel bank 16 Ilir market Branch.

Keywords: Service, Bright Service, Sumsel Babel Bank

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
1.4.1 Tujuan Penulisan	3
1.4.2 Manfaat Penulisan	3
1.5 Metode Penelitian	3
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	3
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	3
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	4
1.5.4 Populasi dan Sampel	5
1.5.5 Analisis Data	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan.....	9
2.2 Definisi Pelayanan	9

2.3 Definisi Kualitas Pelayanan	10
	Halaman
2.4 Standar Kualitas Pelayanan	10
2.5 Kepuasan Pelanggan	12
2.5.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	12
2.6 Definisi Layanan Cerah	13

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Perusahaan	17
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	18
3.2.1 Visi Perusahaan	18
3.2.2 Misi Perusahaan	18
3.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	21
3.4 Layanan Cerah	22
3.5 Gambaran Umum Responden	23
3.5.1 Penggolongan Responden Jenis Kelamin.....	23
3.5.2 Penggolongan Responden Usia... ..	24
3.5.3 Penggolongan Responden Pekerjaan	24
3.6 Hasil Jawaban Responden	25

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Cara Penerapan Layanan “Cerah” di Bank Sumsel cabang Pasar 16 Ilir Palembang.....	33
4.1.1 Standar Layanan Satpam(SIGAP)	33
4.1.2 Standar Layanan Customer Service (SIMPATIK)	34
4.1.3 Standar Layanan Teller (AKURAT)	35
4.1.3 Standar Layanan Bertelpon (SMILE)	36
4.2 Kualitas Layanan “Cerah” Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bank Sumsel Cabang Pasar 16 Ilir Palembang	38

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas	21

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.5 Skala Pengukuran	7
Tabel 1.6 Interpretasi Skor/Angka	7
Tabel 1.7 Kriteria Interpretasi Skor	8
Tabel 3.1 Daftar Nama Nasabah	22
Tabel 3.2 Kelompok Responden Jenis Kelamin	23
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Usia	24
Tabel 3.3 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan	24
Tabel 3.4 Rekapitulasi Hasil Kuisioner	25
Tabel 4.1 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Layanan Satpam	38
Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Layanan Customer Service	43
Tabel 4.3 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Layanan Teller	48
Tabel 4.4 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Layanan Bertelpon	53
Tabel 4.5 Rata-Rata Rekapitulasi Layanan “Cerah”	58