

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH TAPLUS
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK
NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR KAS UNSADA**

(Studi Kasus Dosen Tetap dan Karyawan UNSADA)

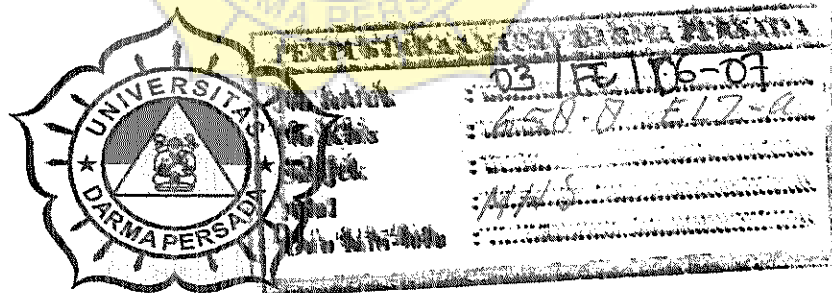
SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Tugas Akademik dan Melengkapi Sebagian
Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen

Oleh:

MEUTIA ELZAMI

01410014

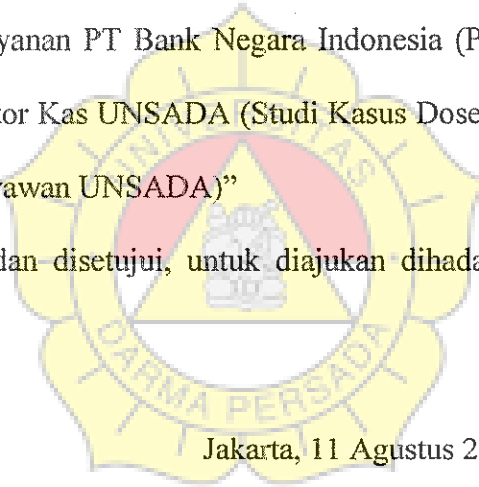


**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS DARMA PERSADA
JAKARTA
2006**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Meutia Elzami
Nim : 01410014
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : "Analisis Persepsi Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas UNSADA (Studi Kasus Dosen Tetap dan Karyawan UNSADA)"

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui, untuk diajukan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana.



Jakarta, 11 Agustus 2006

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

(Firsan Nova, SE, MM)

[Signature]
10/10/06

Menyetujui
1) Pembimbing Materi I

(Sukardi H.S, SE.MM)

[Signature]

2) Pembimbing Materi II

(Firsan Nova, SE.MM)

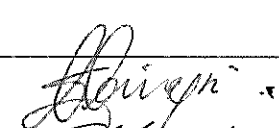
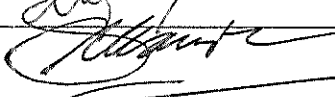
[Signature]
10/10/06

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Meutia Elzami
Nim : 01410014
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : “ Analisis Persepsi Nasabah Taplus Terhadap Kualitas Pelayanan
PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas UNSADA
(Studi Kasus Dosen Tetap dan Karyawan UNSADA)“

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana pada tanggal 14 Agustus 2006 dengan hasil “A“

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Bpk. Drs. Soeroso	Ketua	
Bpk. Drs.Fauzi Baisyir, MM	Anggota	
Bpk. Sukardi H.S, SE, MM	Anggota	

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan Puji Syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PERSEPSI NASABAH TAPLUS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR KAS UNSADA (STUDI KASUS DOSEN DAN KARYAWAN UNSADA)”, walaupun kesempurnaannya masih jauh dari yang diinginkan.

Dalam kesempatan ini penulis dengan rendah hati menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. AyahBundaQu yang telah banyak memberikan Banyak Kasih Sayang, Materi, Doa, Motivasi kepada penulis.
2. AdeQu “Willyansyah” yang telah memberikan banyak Bantuan Doa dan Motivasi kepada penulis.
3. Bapak Firsan Nova, SE, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada dan selaku Pembimbing Materi II, yang telah banyak memberikan Motivasi, Saran dan Kritik yang membangun kepada penulis.
4. Bapak Sukardi, SE, selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada dan selaku Pembimbing Materi I, yang telah banyak memberikan Motivasi, Saran dan Kritik yang membangun kepada Penulis.

5. Ibu Dini Rahayu, SE, selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak memberikan Motivasi, Saran dan Kritik yang membangun kepada penulis.
6. Rezama Ryando yang telah banyak memberikan Motivasi, Kasih Sayang dan memberikan Bantuan kepada Penulis dalam mengerjakan skripsi ini
7. SahabatQu Nur Djannah Aliyati (NOENG), Liza Yunita (BUNDA) yang telah banyak memberikan Motivasi, Saran, Kerjasama, Waktu dan Kritik kepada penulis.
8. Moh. Zakky Eka Perwira (DADUT) dan Lucky yang telah memberikan Motivasi, dan Saran kepada penulis.
9. Teman-teman seperjuangan skripsi yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu di Kampus Universitas Darma Persada

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, yang disebabkan keterbatasan waktu dan sumber informasi. Oleh karena dengan kerendahan hati penulis mengharapkan sumbangan, pikiran, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi PT Bank Negara Indonesia Kantor Kas Unsada, pembaca dan penulis sendiri.

Jakarta, 11 Agustus 2006

(Meutia Elzami)

ABSTRACT

Meutia Elzami: 01410014

Perception Analysis of Taplus Customer toward Service Quality of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk at Unsada Office (Case Study Lecturer and Unsada Employee)

xiii+ 129 pages, 34 tables, 5 pictures, 2 attachments, 2006

Keywords: Level of Satisfaction, Service Quality

Research objectives: to know perception of Taplus customer toward service quality of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk at Unsada Office (Case Study Lecturer and Unsada Employee)

Research Method: *Important and Performance Analysis* with Cartesian Diagram.

Result research: Level of customer satisfaction show that 8% (11 customers) very satisfied, 27% (38 customers) satisfied, 32% (44 customers) average, 27% (37 customers) unsatisfied and 6% (9 customers) very unsatisfied.

Result of evaluation show the highest level of conformity is BNI reputation, 94.95%, and the lowest level of conformity is card security as tools of transaction 60.25%. The highest dimension of level of conformity is on *Responsiveness* 92.32%, and dimension with the lowest level of conformity in dimension of *Assurance* 84.31 %.

Total average of perception score (level of experience) 3.66, total average of importance score (level of importance) 4.16. Total averages of conformity score are 88.02%.

Summaries and advices: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk should improve its services performance particularly the dimension which customer take unsatisfied t but it is important to them

Bibliography: 13 books (1990–2005)

Advisor



(Sukardi H.S., SE.MM)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN		
A. LATAR BELAKANG	1
B. PERUMUSAN MASALAH	5
C. TUJUAN PENELITIAN	5
D. MANFAAT PENELITIAN	5
BAB II LANDASAN TEORI		
A. JASA	6
B. PERSEPSI KONSUMEN	9
C. KUALITAS PELAYANAN	14
D. KEPUASAN KONSUMEN	25
E. HARAPAN PELANGGAN	37
F. KERANGKA PEMIKIRAN	44

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	45
B. SUMBER DATA	45
C. POPULASI DAN SAMPEL	46
D. METODE ANALISIS DATA	47
E. VARIABEL OPERASIONAL	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	57
B. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TAPLUS	77
C. PROFILE RESPONDEN	78
D. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TAPLUS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk	86
E. PERINGKAT PELAKSANAAN PERSEPSI DAN HARAPAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk	115
F. ANALISIS PERSEPSI DAN HARAPAN DENGAN MENGUNAKAN DIAGRAM KARTESIUS	119

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	125
B. SARAN	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Lima Dimensi Kualitas Layanan	18
Tabel 2	Populasi dan sampel	47
Tabel 3	Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia (Persero)	77
Tabel 4	Profile Responden berdasarkan umur.....	78
Tabel 5	Profile Responden berdasarkan status	79
Tabel 6	Profile Responden berdasarkan pendidikan	80
Tabel 7	Profile Responden berdasarkan pekerjaan.....	81
Tabel 8	Profile Responden berdasarkan lama menjadi nasabah	82
Tabel 9	Profile Responden berdasarkan pendapatan bersih per bulan	83
Tabel 10	Hasil Penilaian Persepsi pada faktor-faktor kepuasan nasabah taplus terhadap kualitas pelayanan PT BNI (Persero) Tbk	84
Tabel 11	Hasil Penilaian Harapan pada faktor-faktor kepuasan nasabah taplus terhadap kualitas pelayanan PT BNI (Persero) Tbk	85
Tabel 12	Desain kartu	87

Tabel 13 Kebersihan dan kerapihan BNI	88
Tabel 14 Kenyamanan ruang pelayanan BNI.....	89
Tabel 15 Penampilan karyawan	90
Tabel 16 Sistem on-line	92
Tabel 17 Lokasi ATM dan Bank mudah dijangkau.....	93
Tabel 18 Fitur yang banyak pada kartu dan mesin ATM BNI	94
Tabel 19 Kecepatan penggunaan kartu pada mesin ATM	95
Tabel 20 Kemampuan karyawan dalam melayani nasabah.....	97
Tabel 21 Keakuratan informasi	98
Tabel 22 Kecepatan karyawan saat melayani nasabah	99
Tabel 23 Jumlah counter yang ada saat melayani nasabah.....	100
Tabel 24 Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan nasabah	102
Tabel 25 Sikap karyawan saat melayani nasabah.....	103
Tabel 26 Menangani keluhan nasabah	104
Tabel 27 Undian berhadiah yang diberikan oleh BNI	105
Tabel 28 Reputasi BNI	107
Tabel 29 Kerahasiaan PIN kartu dan rekening	108
Tabel 30 Keamanan kartu sebagai alat transaksi	109
Tabel 31 Keamanan BNI	110

Tabel 32 Hasil Perhitungan tingkat kepuasan nasabah taplus antara tingkat pelaksanaan dan kepentingan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah taplus		
PT BNI (Persero)	111
Tabel 33 Peringkat Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan		
PT BNI (Persero)	115
Tabel 34 Peringkat Harapan terhadap Kualitas Pelayanan		
PT BNI (Persero)	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Konsep Kepuasan Pelanggan	35
Gambar 2 Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	38
Gambar 3 Kerangka Pikiran	44
Gambar 4 Diagram Kartesius	52
Gambar 5 <i>Imporant and Performance Analysis</i>	120



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Kuesioner	130
Lampiran 2 Hasil Jawaban Kuesioner tentang Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	131



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Siapa pun yang terlibat dalam bisnis, sudah pasti mempunyai tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan. Bahkan, apabila seorang top manajemen yang tidak pernah bertemu dengan pelanggan, pelanggan akan tetap mengenal kontribusi top manajemen melalui produk yang mereka konsumsi atau jasa yang digunakan.

Kepuasan pelanggan bukanlah konsep yang baru. Di awal abad 20, sudah banyak praktisi bisnis diseluruh dunia, memahami bahwa kepuasan pelanggan adalah hal yang penting. Neiman-Marcus, misalnya seorang pelaku bisnis dalam dunia ritel yang namanya masih sangat populer dalam industri ritel modern, mengingatkan kepada seluruh anak buahnya "*self satisfaction not just merchandise*".

Sampai hari ini, kepuasan pelanggan masih merupakan konsep yang sangat relevan. Logika sederhana dari para pelaku bisnis adalah bahwa apabila pelanggannya puas, pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk bisnis mereka di masa mendatang. Tak perlu mereka mengerti bagaimana teori kepuasan pelanggan diformulasikan dan tak perlu mereka tahu bahwa teori

kepuasan pelanggan masih sampai hari ini didebatkan secara serius. Kepuasan pelanggan akan mempengaruhi kinerja keuangan setiap perusahaan.

Seseorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa. *Value* ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Kalau pelanggan mengatakan bahwa *value* adalah produk yang berkualitas, maka kepuasan terjadi kalau pelanggan mendapatkan produk yang berkualitas. Kalau *value* bagi pelanggan adalah kenyamanan, maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Kalau *value* dari pelanggan adalah harga yang murah, maka pelanggan akan puas kepada produsen yang memberikan harga yang paling kompetitif.

Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas, akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain. Ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, baik pelanggan maupun produsen, akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi. Dengan melihat hubungan ini, jelaslah bahwa kepuasan pelanggan haruslah menjadi salah satu tujuan dari setiap perusahaan.

Berbagai produk jasa perbankan terus dihasilkan oleh masing-masing bank dalam menjaring nasabahnya. Artinya bank sekarang dituntut untuk bekerja secara profesional, efisien serta inovatif.

Produk utama dari suatu bank umumnya terdiri deposito, giro dan tabungan. Tabungan yang merupakan sumber dana dari masyarakat terutama kelas ekonomi golongan menengah ke bawah yang tersebar di Indonesia belum dimobilisasi sepenuhnya oleh dunia perbankan kita. Padahal dana tabungan inilah yang merupakan basis bagi pembangunan ekonomi suatu negara.

Dalam hal ini meningkatkan jumlah nasabah untuk menghimpun dana masyarakat, setiap bank berlomba-lomba menawarkan berbagai macam bentuk tabungan dengan segala keunggulannya. Produk tabungan ini merupakan produk yang sangat mudah ditiru oleh pesaing.

Oleh karena itu, setiap bank berusaha untuk selalu mengeluarkan produk tabungan dengan segala keunggulannya agar tidak tertinggal oleh pesaingnya. Dewasa ini terdapat beragam jenis tabungan yang ditawarkan oleh bank kepada masyarakat. Situasi yang demikian membuat masyarakat dihadapkan pada berbagai macam pilihan bentuk tabungan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Perkembangan di sektor perbankan sangat erat dengan perkembangan teknologi khususnya dalam bidang teknologi komputer. Dewasa ini bisa dikatakan semua bank di Indonesia menggunakan teknologi komputer, hal ini disebabkan karena semakin banyak transaksi dan semakin bertambahnya nasabah. Untuk melayani nasabah yang banyak tersebut, maka bank itu sendiri harus melengkapi diri dengan peralatan-peralatan teknologi informatika yang

paling mutakhir dan selalu harus memberikan layanan yang terbaik bagi nasabahnya.

Penting bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk mengetahui kepuasan pelanggan karena makin banyaknya pesaing dibidang perbankan. Apabila PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk tidak mempertimbangkan hal tersebut maka PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk akan banyak kehilangan nasabah.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan, karena apabila pelanggan puas pastilah akan terjadi sesuatu yang lebih baik untuk perusahaan tersebut ke masa mendatang.

Penting bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk mengetahui kepuasan pelanggan karena makin banyaknya pesaing dibidang perbankan. Apabila PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk tidak mempertimbangkan hal tersebut maka PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk akan banyak kehilangan nasabah.

Berdasarkan hal-hal tersebut, penulis mencoba mengadakan penelitian guna menemukan persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan PT BNI '46. Judul yang dipilih oleh penulis untuk mengetahui persepsi konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT BNI '46 adalah:

"Analisis Persepsi Nasabah Taplus Terhadap Kualitas Pelayanan PT BNI '46 (Studi Kasus Kantor Kas Unsada)"

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian, sebagai berikut: "Bagaimana Persepsi Nasabah Taplus terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas UNSADA (Studi Kasus Kantor kas UNSADA)"

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi nasabah Taplus terhadap kualitas pelayanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (Studi Kasus Kantor Kas UNSADA)..

D. Manfaat Penelitian

Dengan diketahuinya persepsi nasabah maka dapat diketahui bagaimana hubungan atau keterkaitan diantara harapan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Negara Indonesia '46. Dengan penelitian ini diharapkan akan didapat suatu temuan yang mengoptimalkan cara untuk menyamakan antara harapan dan persepsi para konsumen atas kualitas pelayanan yang diberikan.