

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Bank Negara Indonesia atau BNI (IDX: BBNI; nama lengkap: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.) adalah sebuah institusi bank milik pemerintah, dalam hal ini adalah perusahaan BUMN, di Indonesia. Bank BNI menjadi bank milik pemerintah yang pertama melakukan *IPO (Initial Public Offering)*.

##### **1.1.1 Visi dan Misi**

**Visi:**

“Menjadi bank yang unggul, terkemuka dan terdepan dalam layanan dan kinerja.”

BNI berupaya menjadi Bank yang menunjukkan kinerja unggul untuk memberikan nilai investasi yang memuaskan bagi para pemegang saham, menjadi the bank of choice dengan menyajikan kualitas layanan yang terbaik, serta menjadi dominant player (market leader) dengan menyajikan produk/jasa bernilai tinggi di segmen pasar yang dilayani

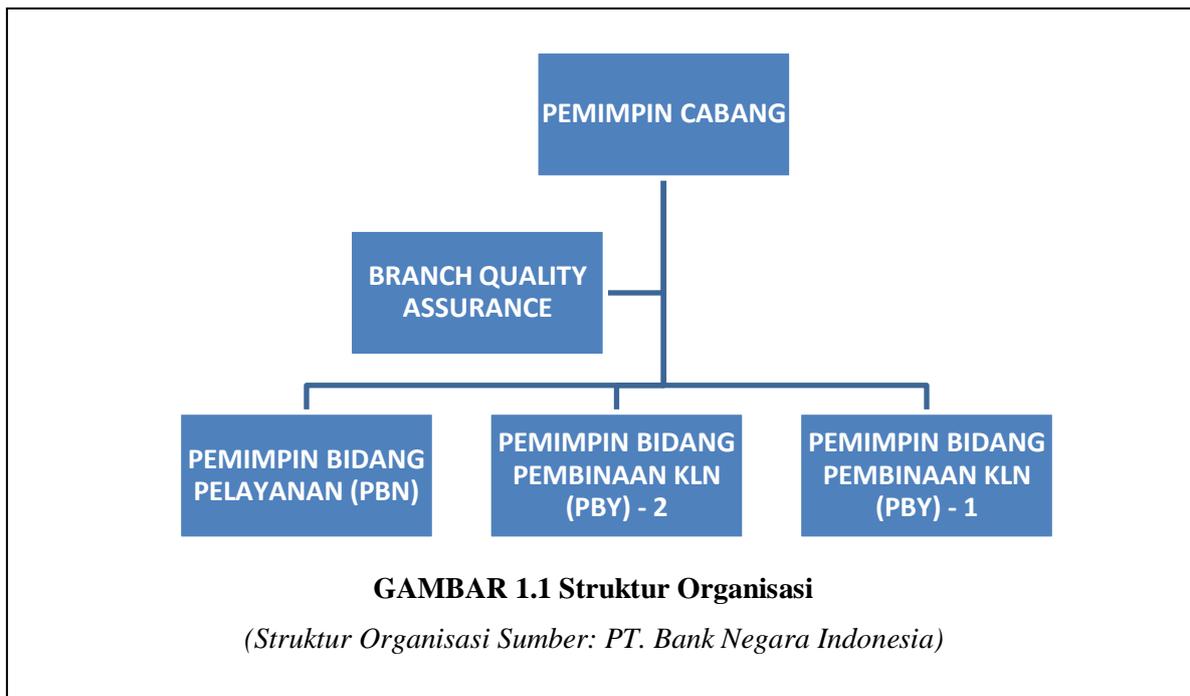
**Misi:**

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama (the bank choice)
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan dan sosial.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik.

*(Sumber: Bank Negara Indonesia Agustus 2012)*

##### **1.1.2 Struktur Organisasi**

Organisasi adalah bentuk formal dari sekelompok manusia dengan tujuan individualnya masing-masing (gaji, kepuasan kerja, dll) yang bekerjasama dalam suatu proses tertentu untuk mencapai tujuan bersama (tujuan organisasi). Adapun struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Bandung adalah sebagai berikut:



## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik dalam hal ini di bidang perbankan menuntut adanya pelayanan dengan kualitas prima yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi para nasabahnya. Di dalam dunia perbankan akhir-akhir ini terjadi persaingan yang sangat ketat dalam bidang pemberian layanan yang prima kepada nasabah. Oleh karena itu bagi semua perbankan yang melakukan kontak langsung dan berhubungan langsung dengan masyarakat sebagai nasabah, pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat menjadi hal yang sangat penting.

Industri perbankan memegang peranan yang sangat strategis karena kegiatan perekonomian suatu Negara tidak terlepas dari sebuah alur lalu lintas pembayaran uang. Dari peranan yang sangat strategis itu dapat dikatakan bahwa industri perbankan sebagai hal yang paling penting dari sistem perekonomian.

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan harapan utama dari tujuan masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk minta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat.

Dengan semakin meningkatnya pertumbuhan ekonomi di Indonesia saat ini membuat tuntutan masyarakat terhadap sistem perbankan semakin tinggi. Hal ini disebabkan masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap. Untuk itu setiap bank dituntut agar terus maju dan berkembang sebagai pemberi informasi yang cepat dan akurat, karena dunia perbankan sangat berperan penting dalam bidang perekonomian, yaitu sebagai fasilitator untuk berbagai transaksi keuangan.

Pemilihan Bank Negara Indonesia ( BNI ) sebagai objek penelitian di dalam skripsi karena BNI merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang perbankan. BNI

merupakan salah satu bank yang masih eksis dan berusaha mengembangkan kualitas perusahaannya. BNI berdiri pada tahun 1946. Kedudukan PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO), Tbk ditetapkan sebagai Bank Umum dengan bentuk perusahaan perseroan sesuai dengan Undang-Undang No. 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (*Sumber: Bank Negara Indonesia Agustus 2012*).

Dalam dunia perbankan Bank Negara Indonesia bukanlah menjadi satu-satunya bank yang memberikan pelayanan bagi masyarakat sebagai nasabah. Bank Negara Indonesia masih memiliki saingan baik dari sesama Bank milik negara maupun Bank swasta, dengan kata lain Bank Negara Indonesia tidak bersifat monopolistik. Oleh karena itu persaingan di dalam memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah pun sangat dirasakan oleh Bank Negara Indonesia sehingga pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai nasabah pun sangatlah menjadi perhatian bagi Bank Negara Indonesia.

**Tabel 1.1**

**10 Besar Bank dengan Penilaian Pelayanan Terbaik Menurut Marketing Reasearch Indonesia (MRI) Tahun 2013**

No	Nama Bank
1	PT. Mandiri Tbk
2	PT. Bank Permata Tbk
3	PT. Bank Internasional Indonesia Tbk
<b>4</b>	<b>PT. Bank Negara Indonesia Tbk</b>
5	PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk
6	PT. Bank OCBC Nisp Tbk
7	PT. Bank CIMB Niaga Tbk
8	PT. Bank Danamon Indonesia Tbk
9	PT. Bank Central Asia Tbk
10	PT. Bank Tabungan Negara Tbk

(*Sumber : www.infobanknews.com/2013/12*)

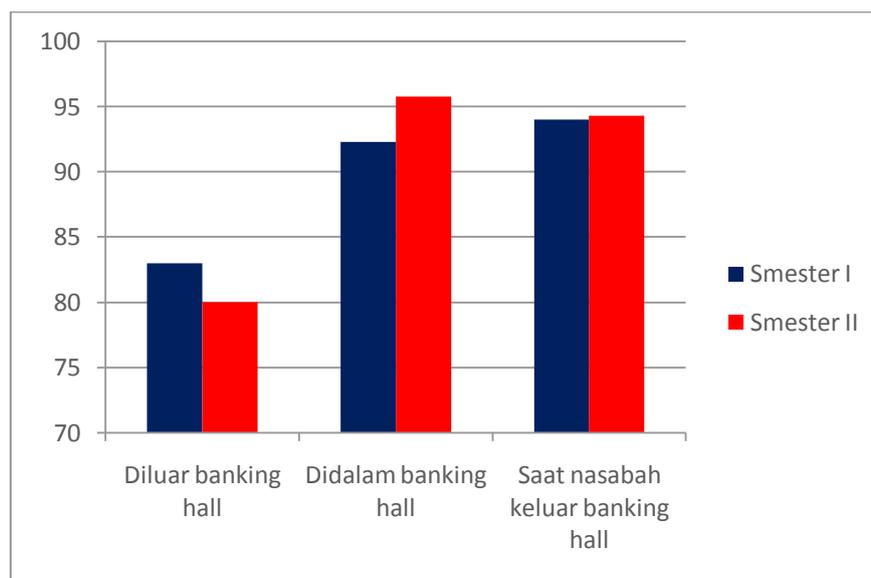
Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk hanya menduduki peringkat keempat. Hasil penilaian yang dilakukan oleh MRI ini merupakan sebuah acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bank – bank di Indonesia. Penilaian yang dilakukan oleh MRI meliputi kantor cabang, ATM, *phone banking*, SMS Banking, *mobile banking*, *internet banking*, satpam, toilet, peralatan banking hall, *customer service*, *teller*, kenyamanan ruangan, dan ATM Centre.

Pemilihan kantor cabang Asia Afrika didasarkan karena kantor cabang ini adalah kantor cabang kelas 1 dimana merupakan kantor cabang terbesar yang ada di kota Bandung, dan memiliki jumlah nasabah terbesar (*Sumber: Bank Negara Indonesia KCU Asia Afrika Bandung*). Fenomena yang terjadi di dalam kantor Bank Negara Indonesia Cabang Asia Afrika terkait pelayanan yang dilakukan oleh para *frontlinernya*, terlihat bahwa pelayanan yang dilakukan oleh para *frontliner* itu sudah baik, seperti memberi salam kepada nasabah ketika mengawali pelayanan dan bersikap ramah ketika menghadapi nasabah, tetapi tidak jarang juga terjadi pemberian pelayanan yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah, salah satunya adalah waktu di dalam pemberian pelayanan yang masih cenderung lama, yang terlihat juga dari panjangnya antrian di dalam kantor Bank Negara Indonesia Cabang Asia Afrika.

Hal di atas juga didukung oleh data yang terdapat di dalam Laporan Indeks Kinerja Pelayanan Semester II periode 2013, BNI Cabang Asia Afrika berikut :

**Gambar 1.2**

**LAPORAN INDEKS KINERJA PELAYANAN SATPAM SEMESTER I DAN SEMESTER II PERIODE 2013 BNI CABANG ASIA AFRIKA**

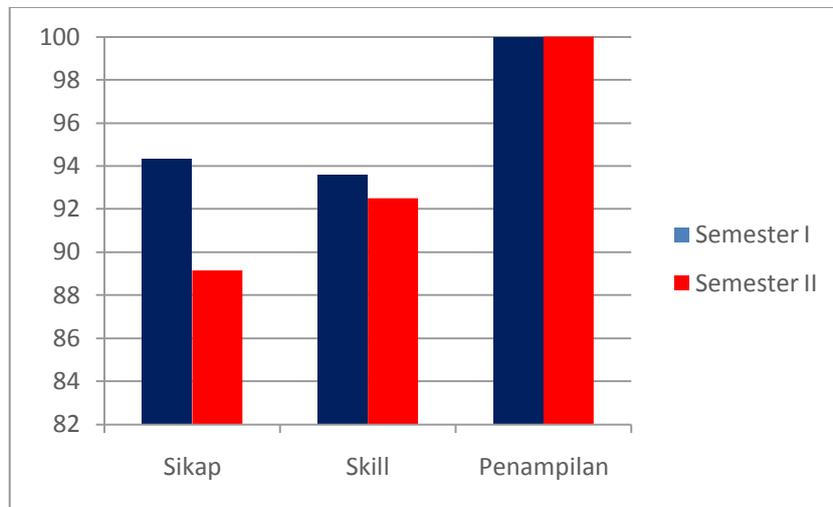


( *Sumber : Bank Negara Indonesia KCU Asia Afrika* )

Dari gambar 1.1 dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan dan penurunan hasil penilaian terhadap kinerja satpam. Penurunan terjadi pada satpam diluar banking hall, hal ini terjadi karena terkadang masih terdapat satpam yang tidak berjaga diluar banking hall untuk menyambut dan membukakan pintu kepada nasabah yang datang. Peningkatan terjadi terhadap kinerja pelayanan satpam di dalam banking hall, dan satpam saat nasabah keluar banking hall yang artinya satpam sudah dapat meningkatkan kinerja terhadap tugas yang diberikan.

**Gambar 1.3**

**LAPORAN INDEKS KINERJA PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* SEMESTER I DAN SEMESTER II PERIODE 2013 BNI CABANG ASIA AFRIKA**

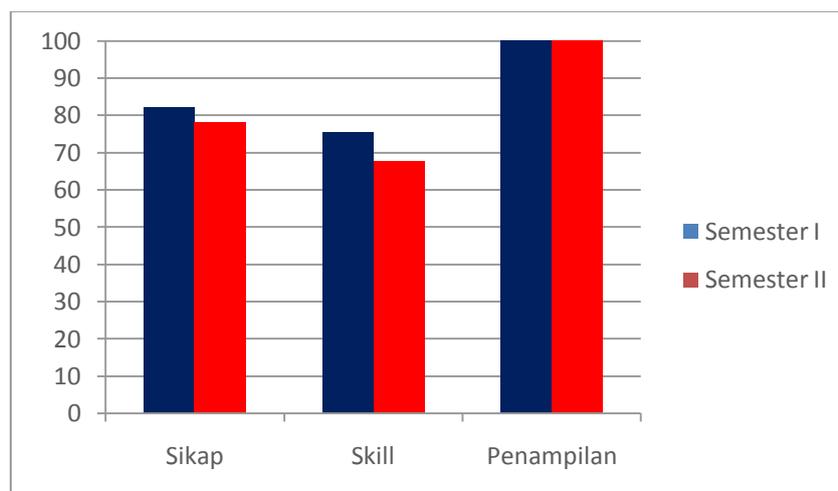


( Sumber : Bank Negara Indonesia KCU Asia Afrika )

Dari gambar 1.2 dapat dilihat bahwa pada semester II terdapat penurunan sikap *Customer Service* dan Skill *Customer Service*, hal ini dikarenakan masih tidak sesuai reaksi pertama customer service dalam menanggapi keluhan nasabah, dan juga terkadang *Customer Service* lupa dalam penyebutan nama nasabah selama melayani. Dan dari segi penampilan *Customer Service*, sudah sesuai dengan standar operasional pegawai.

**Gambar 1.4**

**LAPORAN INDEKS KINERJA PELAYANAN *TELLER* SEMESTER I DAN SEMESTER II PERIODE 2013 BNI CABANG ASIA AFRIKA**



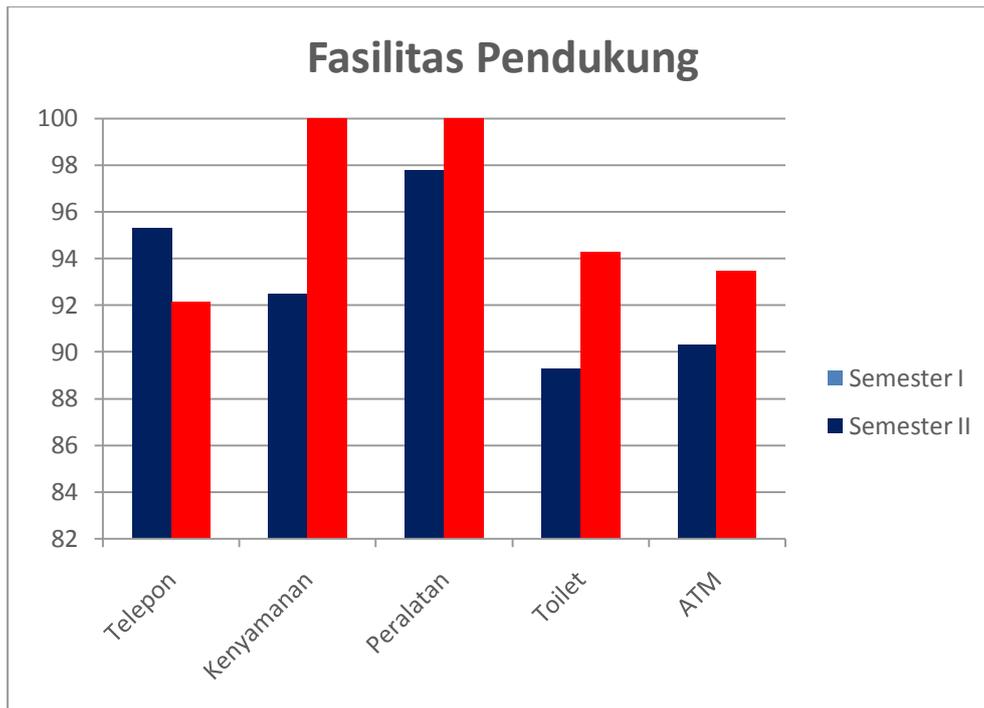
( Sumber : Bank Negara Indonesia KCU Asia Afrika )

Dari gambar 1.3 dapat dilihat bahwa terdapat penurunan kinerja sikap *Teller* dalam pelayanan saat melakukan transaksi. Skill *teller* juga mengalami penurunan kinerja, hal ini dikarenakan waktu

yang dibutuhkan *teller* dalam melakukan transaksi tidak sesuai dengan standar waktu yang sudah ditentukan yaitu 5 menit untuk setiap transaksi, tetapi terkadang dibutuhkan waktu lebih dari 5 menit dari awal *teller* melakukan pelayanan sampai akhir nasabah diberikan pelayanan. Sedangkan penampilan *Teller* sudah sesuai dengan standar operasional pegawai yang berlaku.

**Gambar 1.5**

**LAPORAN INDEKS KINERJA FASILITAS PENDUKUNG PELAYANAN SEMESTER II  
PERIODE 2013 BNI CABANG ASIA AFRIKA**

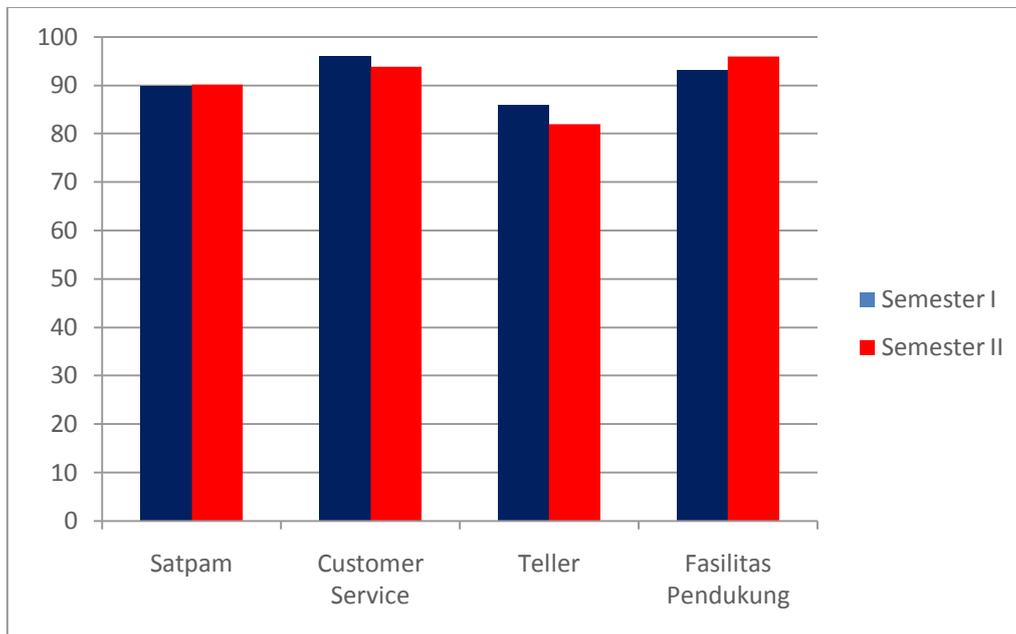


( Sumber : Bank Negara Indonesia KCU Asia Afrika )

Dari gambar 1.4 dapat dilihat bagaimana kinerja fasilitas pendukung pelayanan, pada semester II atribut telepon mengalami penurunan, hal ini dikarenakan terkadang jumlah nada sambung sebelum diangkat masih terlalu banyak. Sedangkan atribut kenyamanan, peralatan, toilet, dan ATM mengalami peningkatan yang cukup signifikan, hal ini dikarenakan pada semester I tahun 2013 masih dilakukan renovasi terhadap ruangan *Customer Service*, dan *Teller* juga renovasi toilet dan ATM yang menyebabkan pada semester II ruangan sudah lebih nyaman dan meningkatkan kinerja fasilitas pendukung pelayanan.

Gambar 1.6

LAPORAN RATA – RATA INDEKS KINERJA PELAYANAN SEMESTER I DAN SEMESTER II PERIODE 2013 BNI CABANG ASIA AFRIKA



( Sumber : Bank Negara Indonesia KCU Asia Afrika )

Gambar 1.5 merupakan rata – rata dari setiap penilaian kinerja dari pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* dan fasilitas pendukung layanan. Terlihat bahwa terjadi penurunan kinerja, bahwa pada semester I *Teller* memiliki rata – rata sebesar 85.76 sedangkan pada semester II terjadi penurunan menjadi 81.96. *Customer Service* juga mengalami penurunan kinerja, yaitu pada semester I sebesar 95.96 menjadi 93.88 pada semester II. Terjadi juga peningkatan kinerja pada satpam dan fasilitas pendukung layanan, pada semester I satpam memiliki rata – rata sebesar 89.77 dan meningkat menjadi 90.17 pada semester II. Hal ini juga terjadi pada fasilitas pendukung layanan, pada semester I memiliki rata – rata sebesar 93.04 dan meningkat menjadi 95.99 pada semester II. Karena terlihatnya pelayanan yang masih kurang sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah, maka lebih terfokus untuk melihat kepada para pelaku pelayanan di Bank Negara Indonesia sendiri yaitu para karyawan bagian *frontliner* di Bank Negara Indonesia Cabang Asia Afrika.

Pemeran utama di dalam melakukan pelayanan adalah para karyawan bagian *frontliner*, yaitu karyawan yang bertatap muka dan memberikan pelayanan langsung kepada para nasabahnya. Para karyawan bagian *frontliner* ini terdiri dari satpam, *teller* dan *Customer service*. Dengan semakin meningkatnya persaingan perbankan, maka semakin besar pula peranan *frontliner* yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan tentu saja prima, dan hal ini juga berlaku termasuk di Bank Negara Indonesia Cabang Asia Afrika.

Di dalam melakukan pelayanannya, satpamlah yang pertama kali menyambut nasabah di depan pintu masuk kantor BNI. Akan tetapi satpam hanya memberikan pelayanan sebatas sampai menuju ke *teller* dan *customer service* saja, seperti membukakan pintu, memberikan nomor antrian

sampai mempersilakan nasabah untuk menunggu di area tunggu nasabah. Dan juga di akhir setelah nasabah akan meninggalkan gedung BNI satpam bertugas untuk mengucapkan terima kasih dan juga membukakan pintu bagi nasabah.

*Teller* merupakan garda terdepan yang memberikan layanan secara langsung kepada nasabah dalam setiap melakukan berbagai transaksi, seperti, menabung, menyetor, hingga mengambil uang. Tugas dan tanggung jawab *teller* diantaranya melakukan tambahan kas demi kelancaran pelayanan, memastikan pembayaran uang kepada nasabah, hingga menyetor fisik kas kepada penyelia dan melakukan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai instruksi dari atasan dalam menunjang kepentingan bisnis dan operasional BNI.

*Customer service* juga merupakan garda terdepan lainnya dari sebuah bank dalam hal ini BNI. *Customer service* bertugas dan bertanggung jawab memberikan pelayanan secara langsung kepada nasabah yang berkenaan dengan product knowledge BNI, menerima keluhan nasabah yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya dan menindaklanjuti keluhan tersebut, melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah dan melakukan tugas-tugas kedinasan lainnya sesuai dengan instruksi dari atasan yang menunjang kepentingan bisnis dan operasional BNI. Oleh karena itu, seorang *customer service* diharuskan mengetahui dan menguasai semua produk yang dimiliki BNI sehingga dapat memberikan informasi yang tepat kepada nasabah BNI.

Di dalam kantor Bank Negara Indonesia Cabang Asia Afrika para nasabahnya sama-sama ingin mendapatkan pelayanan di bidang perbankan, tetapi tiap nasabah pasti memiliki tujuan transaksi yang berbeda-beda. Mulai dari menabung, menyetor, mengambil uang, membuka rekening, menutup rekening, pembuatan kartu ATM, hingga komplain nasabah. Pelayanan kegiatan-kegiatan transaksi ini dibagi-bagi tugasnya kepada *teller* dan *customer service*. Bagi kegiatan transaksi yang berupa penabungan, penyetoran dan pengambilan uang pelayanannya dilakukan oleh bagian *teller*. Dan untuk kegiatan transaksi berupa pembukaan rekening, penutupan rekening, pembuatan ATM dan complain nasabah pelayanannya dilakukan oleh bagian *customer service*.

BNI dalam upayanya untuk terus memberikan pelayanan yang prima membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang akan diterapkan di dalam melakukan setiap pelayanannya. Pelaku utama yang akan melaksanakan SOP ini tiada lain adalah para *frontliner* yang terdiri dari *teller* dan *customer service*. SOP ini berisikan tentang tata cara *teller* dan *customer service* di dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah BNI. Di dalam SOP ini terdapat prosedur yang harus dilakukan oleh *teller* dan *customer service* mulai dari langkah apa saja yang harus dilakukan *teller* dan *customer service* dalam melayani nasabah BNI dari awal greeting hingga mengakhiri transaksi, berapa kali *teller* dan *customer service* boleh melakukan interupsi kepada nasabah perihal meminta izin baik untuk melakukan fotokopi hingga menghitung uang kembali, nama nasabah yang harus selalu ditanyakan di awal transaksi dan selalu disebutkan selama melakukan interaksi dengan nasabah, sampai prosedur untuk melayani komplain dari para nasabah BNI.

SOP yang dibuat dan diterapkan BNI ini semata-mata bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah BNI khususnya untuk mewujudkan kenyamanan para nasabahnya di saat sedang berada di kantor BNI, dalam hal ini kantor BNI Cabang Asia Afrika.

Kenyamanan itu sendiri memiliki arti dan pandangan yang berbeda-beda. Bisa jadi kenyamanan yang diartikan oleh BNI tidak sama dengan kenyamanan yang dipandang oleh nasabah. Tetapi dalam hal ini BNI selalu berusaha untuk selalu menciptakan apa yang dipandang sebagai kenyamanan menurut nasabah yang diterapkan di dalam SOP pelayanannya.

Adapun mengenai kenyamanan menurut pandangan nasabah Bank BNI Kantor Cabang Asia Afrika Bandung yang telah dirangkum, yaitu:

1. Sikap karyawan *frontliner* BNI terhadap nasabah haruslah ramah, salah satunya yaitu dengan tersenyum kepada nasabah.
2. Karyawan *frontliner* BNI harus fokus di saat melakukan pelayanan kepada nasabah.
3. Karyawan *frontliner* BNI harus sigap dalam melakukan pelayanan kepada nasabah sehingga transaksi yang diinginkan nasabah dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat
4. Karyawan *frontliner* BNI bisa memberikan solusi atas pertanyaan dan permasalahan juga complain nasabah BNI.
5. Fasilitas di kantor yang memberikan rasa nyaman, seperti kursi di ruang tunggu, AC, dan juga keadaan toilet bersih.

BNI dengan SOP pelayanannya pun berharap dapat mewujudkan sekumpulan pandangan tentang rasa nyaman yang dirasakan dan diinginkan para nasabah BNI. Namun di dalam pelaksanaannya di lapangan belum tentu para karyawan *frontliner* di BNI cabang Asia Afrika melakukan setiap urutan pelayan yang seharusnya dilakukan yang tercantum di dalam SOP baik oleh *teller* maupun *customer service*.

Ketidak sesuaian sikap karyawan *frontliner* yang seharusnya sesuai dengan SOP pelayanan di BNI ternyata masih dapat terlihat di lapangan. Dengan melihat dan menganalisis kondisi empirik di kantor BNI cabang Bandung, ternyata ditemukan beberapa indikasi yang masih tidak sesuai dengan harapan BNI untuk mewujudkan rasa nyaman para nasabahnya lewat penerapan SOP. Adapun indikasi masalah di bidang pelayanan yang dilakukan oleh karyawan bagian *frontliner* di BNI cabang Asia Afrika adalah sebagai berikut:

1. Tidak sesuainya pelayanan yang dilakukan *teller* dan *customer service* dengan standar waktu yang telah ditetapkan. Dalam kertas kerja telah diatur bahwa standar waktu pelayanan *teller* adalah 5 menit dan untuk *customer service* adalah 20 menit. Dalam melakukan pelayanan baik transaksi menabung hingga menyetor, *teller* masih terlalu lama dalam melakukan pelayanan. Biasanya hal ini disebabkan karena terdapat kesalahan pada *teller* baik didalam perhitungan uang maupun pengetahuan elektronik bankingnya. Hal ini juga sering terjadi ketika para karyawan baru yang masih belum cukup berpengalaman untuk melakukan pelayanannya. Hal ini dapat dilihat di tabel berikut:

**Tabel 1.2**

**STANDAR WAKTU PELAYANAN DAN KONDISI NYATANYA DI LAPANGAN**

<b>Standar Waktu Pelayanan</b>	<b>5 menit</b>	<b>20 menit</b>
<b>Jenis Transaksi</b>	<b><i>Teller</i></b>	<b><i>Customer service</i></b>
Penabungan	+/- 4 menit	-
Penyetoran	+/- 5 menit	-
Pengambilan Uang	+/- 7 menit	-
Pembukaan Rekening	-	+/- 25 menit
Penutupan Rekening	-	+/- 23 menit
Pembuatan Kartu ATM	-	+/- 17 menit
Komplain	-	+/- 25 menit

(Sumber: : Indeks Kerja Pelayanan Bank Negara Indonesia KCU Asia Afrika Semester II 2013)

2. Masih sering terjadi antrian nasabah yang cukup panjang di ruang tunggu. Terkadang masih banyak nasabah yang terlalu lama dalam mendapatkan pelayanan, hal ini terjadi karena terdapat berbagai macam kepentingan yang akan dilakukan oleh nasabah dan juga terkadang dikarenakan oleh petugas *frontliner* melakukan kesalahan dalam pemberian layanan kepada nasabah. Sehingga pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan standar waktu yang seharusnya, dan mengakibatkan antrian nasabah yang cukup panjang di ruang tunggu.
3. Kurang memuaskannya penyelesaian yang diberikan oleh *customer service* untuk setiap komplain yang diberikan nasabah. Masih saja ada *customer service* yang merasa kebingungan di dalam menjawab dan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dialami nasabah BNI. Hal ini dapat dilihat bahwa *customer service* sering tidak memberikan solusi tetapi selalu menyerahkan penyelesaian masalahnya kepada penyelia *customer service* ketimbang menyelesaikannya sendiri. Hal ini menandakan kemampuan *customer service* BNI cabang Asia Afrika masih kurang di dalam melakukan penyelesaian masalah dari nasabahnya.
4. Penggunaan nama nasabah yang terlupakan oleh *teller* di dalam melakukan pelayanan kepada nasabah BNI. Di dalam SOP ditulis bahwa *teller* wajib menanyakan nama nasabah dan selalu menyebutkannya selama melakukan pelayanan. Hal sekecil ini lah yang seringkali terlupakan, padahal hal-hal kecil seperti ini dapat memberikan penilaian yang baik dari nasabah terhadap pelayanan BNI cabang Asia Afrika.

Berdasarkan latar belakang dan indikasi masalah tersebut di atas, maka dilakukanlah penelitian dan mengangkatnya dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Utama Asia Afrika Bandung”**

### **1.3 Rumusan Masalah**

Penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada bank dirasakan masih harus ditelaah, dikarenakan kita harus tahu apakah bank tersebut sudah memberikan pelayanan yang memuaskan atau bahkan belum bisa memberi kepuasan terhadap nasabahnya. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan pada bank akan mempengaruhi kepuasan nasabah, sehingga diambil rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Umum Asia Afrika?
2. Bagaimana kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Umum Asia Afrika?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Umum Asia Afrika?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disampaikan penulis sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Umum Asia Afrika.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Umum Asia Afrika.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Umum Asia Afrika.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian ini adalah :

#### **1. Secara Praktis**

##### **a. Bagi perusahaan**

Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan berkaitan dengan hal-hal yang menyangkut kualitas pelayanan bagi kepuasan para nasabah.

##### **b. Bagi karyawan (*teller dan costumers service*)**

Menjadi masukan dan informasi yang berkaitan dalam hubungan antara para karyawan dengan para nasabah untuk lebih menunjungnya lagi kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap para nasabah.

## 2. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya yang berniat melakukan penelitian dalam bidang ini. Peneliti selanjutnya dapat melakukan eksplorasi dengan mengembangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan selain yang digunakan dalam penelitian ini.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Merupakan tata urutan pengujian penelitian ini dan dimaksudkan untuk mempermudah penyusunan penelitian. Adapun sistematika yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan isi penelitian. Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah yang menjadi dasar pemikiran penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini menguraikan mengenai landasan teori dan konsep yang terkait dengan topik dan variabel penelitian, penelitian sebelumnya yang relevan, kerangka berpikir sampai dengan konsep hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini

#### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan mengenai populasi dan sampel, sumber dan jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, metode dan teknik yang digunakan untuk menganalisis data yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini terdiri atas beberapa sub bab yaitu jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reabilitas serta teknik analisis data.

#### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Merupakan hasil dan pembahasan berisi inti dari penulisan skripsi, gambaran umum obyek penelitian, serta analisis dan pembahasannya. Bab ini terdiri atas sub bab karakteristik responden, hasil penelitian dan pembahasannya.

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan bab penutup, yang terdiri atas dua sub bab yaitu kesimpulan dan saran yang diberikan peneliti setelah melakukan analisis pembahasan.