

## ABSTRAKSI

**Judul** : Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Kualitas Pelayanan Tabungan Simpedes Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Mrican Semarang  
**Nama** : Arif Wicaksono  
**NIM** : D2D303331  
**Jurusan** : Administrasi Bisnis

---

Saat ini tingkat persaingan bisnis perbankan sangat ketat. Perhatian konsumen perbankan terhadap tingkat kepuasan nasabah perbankan semakin besar. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, yaitu terciptanya loyalitas nasabah. Berdasarkan hal tersebut perumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian adalah masih ditemukannya keluhan-keluhan nasabah sebagai indikasi ketidakpuasan nasabah atas kinerja pelayanan tabungan Simpedes pada PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Mrican Semarang, yang meliputi dimensi keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan tampilan fisik.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah atas kualitas pelayanan perusahaan dilihat dari kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan instrumen pengumpulan data berupa *guiding question* untuk memperoleh data dari pihak PT BRI (Persero) Tbk. Unit Mrican Semarang. Sedangkan untuk memperoleh data mengenai penilaian nasabah atas kualitas pelayanan Tabungan Simpedes digunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada 100 orang responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Selanjutnya data yang diperoleh dari lapangan diolah dalam bentuk tabulasi. Analisa data yang digunakan adalah analisa kualitatif yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah.

Dari hasil perhitungan, dapat ditarik kesimpulan secara umum bahwa pelanggan merasa kurang puas atas kinerja pelayanan tabungan Simpedes PT. BRI (Persero) Tbk. Unit Mrican Semarang, yang dapat dilihat dari nilai rata-rata pelaksanaan pelayanan perusahaan dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan:

1. Nilai rata-rata pelaksanaan pelayanan dimensi keandalan adalah 3,38 yang berarti nasabah merasa kurang puas pada dimensi ini.
2. Nilai rata-rata pelaksanaan pelayanan dimensi daya tanggap adalah 3,42 yang berarti nasabah merasa kurang puas pada dimensi ini.
3. Nilai rata-rata pelaksanaan pelayanan dimensi Jaminan adalah 3,80 yang berarti nasabah merasa puas pada dimensi ini.
4. Nilai rata-rata pelaksanaan pelayanan dimensi empati adalah 3,00 yang berarti nasabah merasa tidak puas pada dimensi ini.
5. Nilai rata-rata pelaksanaan pelayanan dimensi tampilan fisik adalah 3,36 yang berarti nasabah merasa kurang puas pada dimensi ini.

Dari hasil penelitian, disarankan agar pihak manajemen memperbaiki pelayanan yang dirasa penting oleh nasabah tapi masih kurang mendapat perhatian yang serius dari pihak manajemen perusahaan. Ada lima atribut yang memerlukan implementasi manajerial dari pihak manajemen perusahaan demi keberlangsungan perusahaan di masa mendatang. Atribut-atribut tersebut antara lain :

1. Kecepatan waktu dalam melakukan pelayanan.  
Pihak manajemen sebaiknya mengusahakan perbaikan dalam hal jumlah petugas, bagian teller yang selama ini hanya berjumlah satu orang petugas saja, dengan penambahan tersebut diharapkan para nasabah akan terlayani dengan lebih cepat lagi.
2. Pemberian informasi secara jelas dan mudah dimengerti.

Petugas *frontliner* harus memberikan informasi yang jelas dan akurat, hingga nasabah benar-benar paham dan bisa melakukan transaksi dengan mudah tanpa ada satu masalah yang mengganjal.

3. Petugas memberikan reaksi yang cepat dan tanggap terhadap keluhan/masalah nasabah.

Petugas *frontliner* bereaksi harus lebih tanggap apabila menemui nasabah yang terlihat sedang mengalami kesulitan. Petugas harus aktif membantu nasabah tanpa harus menunggu nasabah meminta bantuan terlebih dulu.

4. Tindakan yang cepat dari petugas pada saat nasabah membutuhkan bantuan. Mengupayakan agar petugas *frontliner* dapat bersikap aktif apabila melihat nasabah yang bingung atau kesulitan saat melakukan.

5. Ruang tunggu yang nyaman dan memadai.

Melakukan penataan interior yang dirasa nyaman bagi para nasabah, menambah frekuensi kegiatan pembersihan ruangan, menambah kelengkapan media hiburan. Serta memindahkan barang yang dirasa kurang penting diruang tunggu nasabah.

Adapun dampak positif jika perusahaan merealisasikan perbaikan-perbaikan tersebut adalah dapat mempertahankan nasabah yang sudah ada atau bahkan terdapat kemungkinan bertambahnya nasabah baru, sedangkan dampak negatif jika perusahaan tidak merealisasikan perbaikan-perbaikan tersebut adalah semakin banyaknya jumlah nasabah yang beralih kepada kompetitor karena pelayanan perusahaan yang mengecewakan.