

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK KANTOR
CABANG KOTA GUNUNGSITOLI NIAS SUMATERA UTARA**

KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Oleh

Yohana Fitri Indah Kristiani Fau
1940630012



**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN PADA
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK KANTOR
CABANG KOTA GUNUNGSITOLI NIAS SUMATERA UTARA**

KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) Pada Program Studi Diploma Tiga
Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi
Universitas Kristen Indonesia

Oleh

Yohana Fitri Indah Kristiani Fau

1940630012



**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2022**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohana Fitri Indah Kristiani Fau

NIM : 1940630012

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Fakultas : Vokasi

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah Akhir yang berjudul “ANALISIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG KOTA GUNUNGSITOLI SUMATERA UTARA” adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada Karya Tugas Ilmiah Akhir (KTIA) saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Ahli Madya di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka Karya Tulis Ilmiah (KTIA) ini dianggap batal.

Jakarta, 2 Agustus 2022



Yohana Fitri Indah Kristiani Fau



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS VOKASI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

**“ANALIS KUALITAS LAYANAN KARYAWAN PADA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG KOTA GUNUNGSITOLI
NIAS SUMATERA UTARA”**

Oleh:

Nama : Yohana Fitri Indah Kristiani Fau
NIM : 1940630012
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Karya Ilmiah Akhir (KTIA) guna mencapai gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 2 Agustus 2022

Menyetujui

Pembimbing

Ketua Program

Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi.
NIDN: 0321066904

Fery Tobing, S.E., M.M.
NIDN: 0316116601

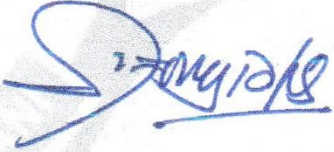

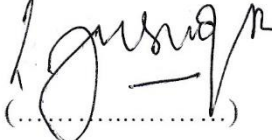


PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS KARYA ILMIAH AKHIR

Pada tanggal 2 Agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Tugas Karya Ilmiah Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.Bns.) pada Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Yohana Fitri Indah Kristiani Fau
NIM : 1940630012
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi

Termasuk ujian karya tulis ilmiah akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Layanan Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara” oleh tim penguji yang terdiri dari:

Nama Penguji	Jabatan dalam Tim	Tanda Tangan
Fery Tobing, S.E., M.M.	Penguji Ketua	 (.....)
Riwandari Juniasti, S.Pd., M.M., CRBD., CRBC.	Anggota	 (.....)
Ir. Yusuf Rombe M.Allo, M.Psi.	Anggota	 (.....)

Jakarta, 2 Agustus 2022



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS VOKASI**

PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

KTIA ini diajukan oleh:

Nama : Yohana Fitri Indah Kristiani Fau
NIM : 1940630012
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Fakultas : Vokasi
Judul KTIA : “Analisis Kualitas Layanan Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara” adalah :

Telah berhasil dipertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi, disetujui pada hari Selasa, 02 Agustus 2022.

Dosen Pembimbing

Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi.
NIDN: 0321066904

Ketua Program Studi

Fery Tobing, S.E., M.M.
NIDN: 0316116601

Mengetahui

Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Maksimus Bisa, S.K.M., Sst.Ft., M.Fis.
NIDN: 0329047101



UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
FAKULTAS VOKASI

LEMBAR PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohana Fitri Indah Kristiani Fau
NIM : 1940630012
Fakultas : Vokasi
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Jenis Tugas Akhir : Karya Tulis Ilmiah Akhir
Judul : Analisis Kualitas Layanan Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara

Menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas akhir tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya/kami mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta
Pada Tanggal, 2 Agustus 2022
Yang menyatakan



Yohana Fitri Indah Kristiani Fau

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan anugerahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini. Proposal Karya Tulis Ilmiah akhir (KTIA) ini di lakukan sebagai salah satu persyaratan untuk Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) di Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia Pada Semester Genap Tahun Akademi 2021-2022.

Proses penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini sungguh menguras tenaga, pikiran dan waktu serta banyak hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi. Namun atas izin Tuhan Yang Maha Esa berkat kerja keras dan usaha, doa, semangat, bimbingan serta dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini, oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Keluarga penulis yang tercinta, Papa Mama dan Keluarga Besar untuk semangat, kasih sayang dan doa yang selalu di berikan kepada penulis.
2. Bapak Rektor Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., M.B.A, selaku rektor Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Dekan Maksimus Bisa, SSt.FT., S.K.M., M.Fis, selaku Dekan Fakultas Vokasi.
4. Bapak Kaprodi Fery Tobing, S.E.,M.M, selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan.
5. Bapak Ir.Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi selaku dosen pembimbing.

6. Ibu Dr. Lis Sintha, S.E., M.M, selaku Ketua Senat Fakultas Vokasi.
7. Bapak / Ibu Dosen terimakasih untuk ilmu pengetahuan dan semangat yang diberikan kepada penulis selama kuliah sampai penyelesaian Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini
8. Pimpinan dan seluruh staff pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia (perseo) Tbk. Kantor Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Abang Ryan yang terkasih, terimakasih atas cinta dan semangat serta doa yang selalu di berikan serta support kasih sayang kepada penulis.
10. Kepada keluarga bang Ryan yang terkasih, untuk semangat dan doa yang terus diberikan kepada penulis.
11. Sahabat-sahabatku, Rina, Vina, Lely, Agnes, Juil, dan Melin untuk doa dan semangat yang diberikan kepada penulis.
12. Teman-teman angkatan 2019, untuk doa dan semangat yang diberikan kepada penulis.
13. Staf dan karyawan Fakultas Vokasi pada Prodi Perbankan dan Keuangan yang selalu melayani penulis dalam mengurus administrasi guna kelancaran urusan kemahasiswaan terutama dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini.
14. Seluruh mahasiswa Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia, khususnya Program Studi Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan motivasi dan berbagi pengalaman kepada penulis baik dalam penulisan KTIA maupun dalam menjalankan kegiatan perkuliahan lainnya.

15. Keluarga, saudara, dan sahabat dekat penulis terimakasih atas dukungan yang besar untuk terus meraih cita-cita dan mimpi-mimpi penulis.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tuhan yang Maha Kuasa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. semoga Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. terima kasih

Jakarta, 2 Agustus 2022

Penulis

Yohana Fitri Indah Kristiani Fau



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS KARYA ILMIAH AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS KARYA ILMIAH AKHIR	iii
PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR	iv
LEMBAR PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat penelitian.....	4
1.6 Metode Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Bank	8
2.1.1 Pengertian Bank	8
2.1.2 Fungsi Bank.....	9
2.2. Jenis - Jenis Bank.....	11
2.2.1 Bank Umum.....	14
2.2.2 Kegiatan Bank Umum.....	14
2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.5 Peningkatan Kualitas Layanan.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	23
3.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	23
3.2 Visi dan Misi Perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia ((Persero) Tbk. ...	23
3.3 Lokasi Objek Penelitian	24

3.4	Struktur Organisasi Perusahaan	24
3.5	Tugas Tanggungjawab dan Wewenang Pegawai Perusahaan.....	26
3.6	Nilai - Nilai Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kota Gunungsitoli Nias Sumatera Utara.....	30
3.7	Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kota Gunungsitoli	30
BAB IV	ANALISIS DAN HASIL PEMBAHASAN	32
4.1	Pembahasan.....	32
4.2	Hasil Kuesioner Penelitian.....	33
4.3	Analisis Deskriptif	34
4.4	Deskripsi Jenis Kelamin	34
4.5	Deskripsi Berdasarkan Usia.....	35
4.6	Deskripsi Berdasarkan Pendidikan	35
4.7	Populasi Kuesioner	36
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1	Kesimpulan	49
5.2	Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jumlah Kuesioner.....	34
Tabel 4.2 Sampel Berdasarkan Jenis Kelamin Respon	
Tabel 4.3 Sampel Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.4 Sampel Berdasarkan Pendidikan.....	36
Tabel 4.8 Sampel Pertanyaan berdasarkan <i>reliability</i> (keandalan), <i>responsiviness</i> (tanggapan), <i>assurance</i> (keyakinan atau jaminan), <i>emphaty</i> (kesungguhan), <i>tangibles</i> (bukti langsung).....	37



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Riwayat Hidup.....	53
Lampiran 2	Surat Permohonan Penelitian.....	54
Lampiran 3	Surat Keterangan Riset	54



ABSTRAK

Tujuan dari penulisan Tugas akhir ini adalah untuk menganalisis layanan perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan. Survei kualitas layanan bertujuan untuk mengetahui betapa pentingnya kualitas layanan karyawan yang di berikan kepada para nasabah sehingga pelanggan dapat merasa puas dengan harapan terhadap perusahaan bank demikian. Untuk analisis data, data penelitian yang akan dianalisis berupa data kualitatif dalam hal ini kualitas layanan. Untuk mentransformasi data kualitatif menjadi data kuantitatif Penulis menggunakan metode skala likert dengan berisi sejumlah 15 pertanyaan kuesioner yang terdiri dari 60 responden. Survei ini di gunakan untuk menerapkan pelayanan prima yang optimal guna mencapai tujuan bersama dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah pada perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kota Gunungsitoli. Pelayanan kualitas layanan merupakan aspek yang paling penting dalam suatu keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan pasti akan memberikan pelayanan prima terhadap pelanggannya. Pelayanan yang terbaik akan memberikan dampak positif terhadap nasabah karena merasa di hargai dan di layani dengan baik dari tugas akhir ini dapat di ketahui bahwa kualitas pelayanan karyawan sangat menentukan keberhasilan dan citra perusahaan oleh karena itu melalui kualitas karyawan Bank harus mampu memberikan layanan yang terbaik terhadap pelanggan dan nasabahnya. Penerapan kualitas layanan juga diterapkan untuk kepuasan konsumen yang tercipta apabila perusahaan memberikan pelayanan yang berdasarkan reliability (keandalan), responsiveness (tanggapan), assurance (keyakinan atau jaminan), empathy (kesungguhan), tangibles (bukti langsung). Dengan menggunakan layanan berdasarkan sampel pertanyaan yang berisikan tentang seberapa baik pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai dan diterima oleh nasabah tersebut sehingga terwujud tujuan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan merasa nyaman terhadap layanan yang telah di sediakan.

Kata kunci :Bank, Kualitas layanan, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

The purpose of writing this final project is to analyze the company's services in improving service quality. The service quality survey aims to determine the importance of service quality provided to customers so that customers are satisfied with the expectations of the bank company. For data analysis, the research data to be analyzed is in the form of qualitative data in terms of service quality. To transform qualitative data into quantitative data, the author uses a Likert scale method containing 15 questionnaires consisting of 60 respondents. This supervision is used to implement optimal service excellence in order to achieve the common goal of increasing Customer Loyalty at the company PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Gunungsitoli City Branch Office. Service quality is the most important aspect in a company's success. Therefore, the company will definitely provide excellent service to its customers. The best service will have a positive impact on customers because they feel appreciated and served well. From this final project, it can be seen that service quality will determine the success and image of the company. The application of service quality is also applied to customer satisfaction if the company provides services based on reliability (reliability), responsiveness (response), assurance (belief or assurance), empathy (sincerity), tangibles (direct evidence). By using a service based on a sample of questions containing about how well the service has been provided by the employee and received by the customer so that the goal of increasing customer satisfaction is realized by feeling comfortable with the services that have been provided.

Keywords: bank, service quality, customer satisfaction.