

# **SKRIPSI**

## **EFEKTIVITAS BANK TABUNGAN NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG MATARAM**

*The Effectiveness Of The State Savings Bank In Improving The Quality Of  
Service To Customers Of The State Saving Bank Mataram Branch Office*



**OLEH :**

**AWAN SARI SETIAWAN**

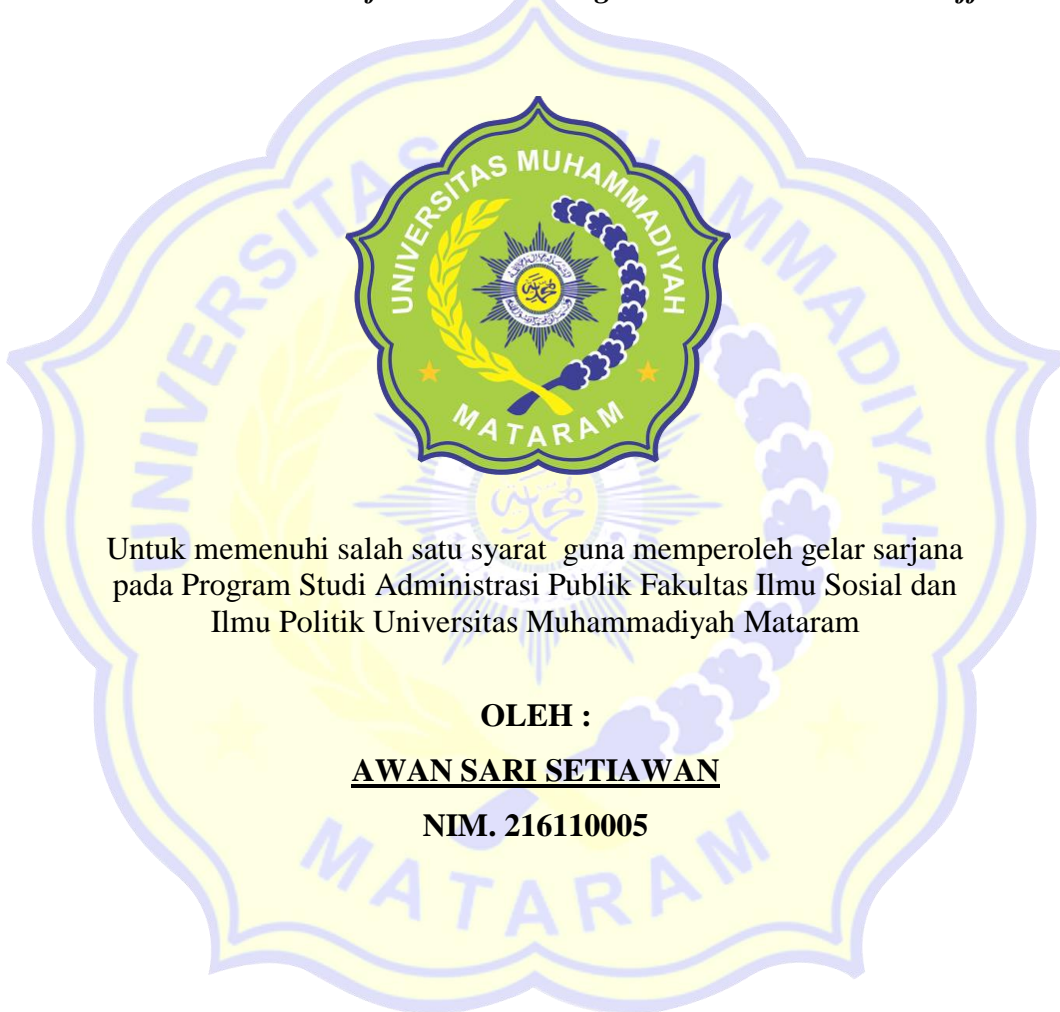
**NIM. 216110005**

**JURUSAN URUSAN PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
TAHUN 2020**

# SKRIPSI

## EFEKTIVITAS BANK TABUNGAN NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG MATARAM

*The Effectiveness Of The State Savings Bank In Improving The Quality Of  
Service To Customers Of The State Saving Bank Mataram Branch Office*



Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana  
pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

**OLEH :**

**AWAN SARI SETIAWAN**

**NIM. 216110005**

**JURUSAN URUSAN PUBLIK**

**KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

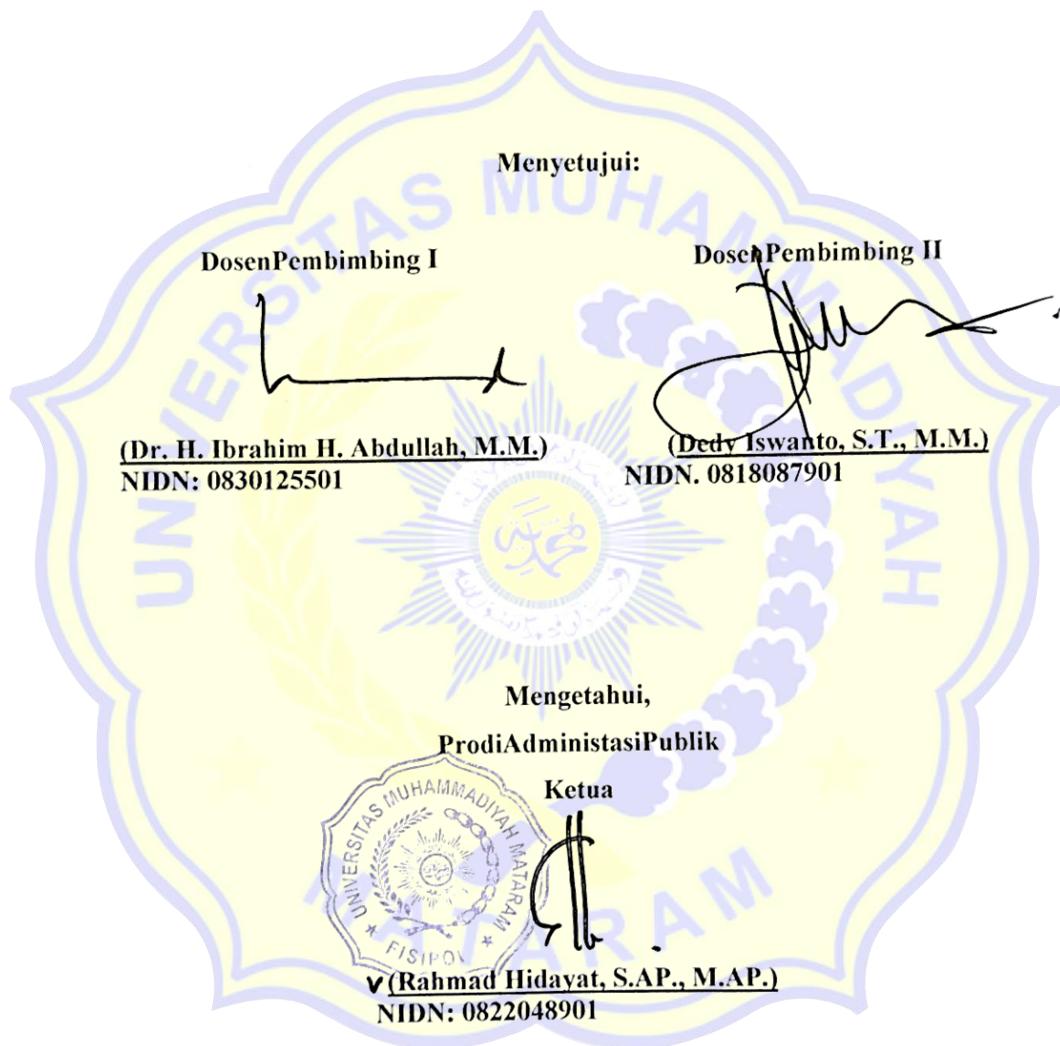
**TAHUN 2020**

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui untuk diujikan dan diajukan kepanitia Ujian Skripsi Program Studi Administrasi Publik pada :

Hari : Senin

Tanggal : 27 Januari 2020




**PENGESAHAN SKRIPSI**


EFEKTIVITAS BANK TABUNGAN NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALIATAS  
PELAYANAN PADA NASABAH BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG  
MATARAM


Oleh :

AWAN SARI SETIAWAN  
NIM. 216110005

Pada tanggal 27 Januari 2020  
Telah di setujui di depan dosen penguji :

1. Dr. H. Ibrahim H. Abdullah, M.M. (Ketua)   
NIDN.0830125501

2. Dedy Iswanto, S.T., M.M. (Anggota 1)   
NIDN. 0818087901

3. Mardiah, S.Sos., MSi (Anggota 2)   
NIDN.0804117201

Mengesahkan,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Dekan,

  
(Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.)  
NIDN. 0806066801

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : AWAN SARI SETIAWAN

Nim : 216110005

Judul Skripsi : “Efektivitas BTN Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan *Programing* yang tercantum sebagai bagian dari skripsi. Jika terdapat karya orang lain saya akan mencantumkan sumber jelas.

Demikian surat ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi akademik berupa pencambutan gelar yang diperoleh karena karya ini dan sanksi lain dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian pernyataan ini buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Mataram, Februari 2020  
Yang membuat pernyataan,



**AWAN SARI SETIAWAN**  
**NIM: 216110005**



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

## UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat  
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [upt.perpusummat@gmail.com](mailto:upt.perpusummat@gmail.com)

### SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AWAN SARI SETIAWAN .....  
NIM : 216110005 .....  
Tempat/Tgl Lahir : JAKARTA - 13 - 01 - 1995 .....  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK .....  
Fakultas : F.I.S.I.P.O.L .....  
No. Hp/Email : 085 339 108 592 .....  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

EFEKTIVITAS BANK TABUNGAN NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG MATARAM .....

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 24-02-2020

Penulis



NIM. 216110005

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO

*Kecerdasan sebagai kebahagiaan. Jadikanlah kecerdasan anda sebagai kebahagiaan bersama, sehingga anda dapat meningkatkan keikhlasan dan bersyukur atas kesuksesan yang telah diraih.*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

*“Sesungguhnya Allah tidak akan merubah nasib suatu kaum hingga mereka merubah diri mereka sendiri, “ (QS. Ar-Ra’d:1 1).*

Sujud Syukur ku persembahkan kepada-Mu Ya Allah atas segala nikmat dan kesehatan sehingga hamba senantiasa selalu berfikir, beriman, berilmu, dan bersabar dalam menjalani kehidupan, segalanya tidak lepas dari keridhaan-Mu.

Karya tulis ini kupersembahkan kepada:

1. Terimakasih kepada Bapakku tercinta Suryawardi dan Ibuku Sumantia tercinta yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan dan semangat yang cukup besar yang tiada akhir dan kasih sayang yang tak terhingga. Ayah, ibu inilah tanda bukti keseriusan Ku setidaknya aku sudah sedikit berbakti kepada kalian.
2. Terimakasih kepada adikku Afika Sari Rahayu yang selalu memberi semangat.
3. Terimakasih untuk para dosen atas bimbingannya selama ini.
4. Terima kasih untuk kekasihku Andi Rizky Anggraini yang telah memberi dukungan kepada saya selama ini.
5. Terimakasih kepada teman-temanku Arief, Edi, Ayu, Wani, Elin, Rosni, Ramlah, Nurul, Haidah, Dewi, Diana, dan teman-teman kelas saya yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu atas saling suport meskipun sama-sama menjalani masa sulit.
6. Almamaterku.



## KATA PENGANTAR

Bismilaahirrahmaanirrahim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Rabb semesta alam yang tidak pernah berhenti memberikan berjuta NikmatNya. Maha suci Allah yang telah memudahkan segala urusan karena berkat kasih sayang-Nya lah akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul “Efektivitas BTN Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Mataram”. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat. Dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini bukan hanya karena usaha keras dari penulis sendiri, akan tetapi karena adanya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin berterimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Ketua Jurusan Administrasi Pulik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

4. Bapak Drs. H. Ibrahim H. Abdullah, M.M selaku Dosen pembimbing Pertama yang sangat amat sabar membantu, bersedia untuk meluangkan waktu, mau memberikan masukan dan saran dalam setiap bimbingan.
5. Bapak Dedy Iswanto, S.T., M.M selaku Dosen Pembimbing kedua yang sangat amat sabar membantu, bersedia untuk meluangkan waktu, mau memberikan masukan dan saran dalam setiap bimbingan.
6. Ibu Mardiah, S.Sos., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah bersedia menerima berkas skripsi sebelum sidang sampai dengan sidang serta memberikan saran yang sangat baik untuk penulisd dimasa yang akan datang.

Mataram, Februari 2020

Penulis

**(Awan Sari Setiawan)**

## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS BANK TABUNGAN NEGARA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA NASABAH BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG MATARAM

Awan Sari Setiawan<sup>1</sup>, Dr. H. Ibrahim H. Abdullah, M.M.<sup>2</sup>, Dedy Iswanto, S.T., M.M.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa

<sup>2</sup> Pembimbing Utama

<sup>3</sup> Pembimbing Pendamping

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Bank Tabungan Negara sudah efektif atau tidak dalam meningkatkan pelayanan serta apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi penelitian di PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) KC Mataram.

Hasil Penelitian menunjukkan kualitas pelayanan cukup baik terlihat dari jumlah nasabah yang lebih sering meningkat dari pada menurun. Tingkat kenaikan jumlah nasabah yang cukup tinggi memperlihatkan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan indikator pelayanan yaitu memiliki tujuan yang jelas, perencanaan yang baik, strategi yang tepat sarana dan prasarana yang memadai, pengawasan dan pengendalian yang terstruktur dengan baik, berjalan efektif dan efisien serta program yang menarik. Hanya saja dari segi program ada beberapa nasabah yang mengeluhkan karna program yang dijalankan hanya dirasakan oleh sebagian nasabah tidak secara menyeluruh. Selain itu nasabah mengeluhkan meja teller dan customer service sering kosong sehingga pelayanan tidak maksimal menimbulkan antrian panjang.

Adapun kendala – kendala yang dihadapi oleh Bank Tabungan Negara dalam kualitas pelayanan yaitu kurangnya jumlah mesin ATM yang tersedia, seringnya terjadi kenaikan suku bunga tetapi namun ketika kurs rupiah naik suku bunga tetap naik atau tidak diturunkan , nasabah yang kurang memperhatikan angsuran.

**Kata Kunci : Efektivitas, Kualitas, Pelayanan**

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECTIVENESS OF THE STATE SAVINGS BANK IN IMPROVING SERVICE QUALITY IN CUSTOMERS OF THE STATE SAVINGS BANK MATARAM BRANCH OFFICE**

Awan Sari Setiawan<sup>1</sup>, Dr. H. Ibrahim H. Abdullah, M.M.<sup>2</sup>, Dedy Iswanto, S.T., M.M.<sup>3</sup>

1 Student

2 Principal Advisors

3 Counselors

This study aims to determine whether the State Savings Bank has been effective or not in improving services and what are the obstacles in improving service quality. This type of research is qualitative research. Data collection methods used includes interviews, observation, and documentation. The research location is PT Bank Tabungan Negara (PERSERO) KC Mataram.

The results showed that the service quality was quite good, as seen from the number of customers who tended to increase. The high increase in the number of customers shows good quality of service. The services performed are in accordance with service indicators, which have clear objectives, good planning, appropriate strategies, good facilities and infrastructure, well-structured supervision and control, effective, efficient, and attractive programs. It's just that in terms of the program there are some customers who complain that the program is only felt by some customers, not as a whole. In addition, customers complain about the teller and customer service tables are often empty so that service is not optimal and causes long queues.

Constraints faced by the National Savings Bank in services include the lack of available ATM machines, frequent increases in interest rates, but when the rupiah exchange rate rises, interest rates continue to rise or not be lowered, and customers who pay less attention to installments.

**Keywords: Effectiveness, Quality, Service**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENJELAS .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	6
2.2. Landasan Teori .....	9
2.2.1. Definisi Efektivitas.....	9
2.2.2. Ukuran Efektivitas .....	11
2.2.3. Pengertian Efektivitas Program.....	12
2.3. Pelayanan.....	15
2.3.1. Pengertian Pelayanan Prima.....	15
2.3.2. Pelayanan Menurut Para Ahli .....	16
2.3.3. Kualitas Pelayanan .....	17
2.3.4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.3.5. Fungsi dan Tujuan Pelayanan .....	19
2.4. Kerangka Pemikiran .....	19

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	20
3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	20
3.3. Penentuan Informan/Narasumber .....	20
3.4. Jenis data dan Sumber Data .....	21
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.6. Teknik Analisis Data .....	23
3.7. Keabsahan Data .....	25

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian .....	27
4.1.1. Sejarah Umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) .....	27
4.1.2. Struktur Organisasi PT. BTN KC. Mataram .....	31
4.1.3. Bidang-Bidang Kerja PT BTN KC Mataram .....	32
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	38
4.2.1. Efektivitas Pelayanan BTN KC Mataram .....	38
4.2.1.1. Kejelasan Tujuan` .....	39
4.2.1.2. Kejelasan Strategi .....	41
4.2.1.3. Analisis dan Perumusan Kebijakan .....	42
4.2.1.4. Perencanaan yang Matang .....	45
4.2.1.5. Penyusunan Program yang Tepat .....	46
4.2.1.6. Sarana dan Prasarana .....	47
4.2.1.7. Pelaksanaan Efektif dan Efisien .....	49
4.2.1.8. Pengawasan dan Pengendalian .....	52
4.2.2. Kendala yang dihadapi BTN Meningkatkan Pelayanan .....	53
4.2.2.1. Nasabah Kurang Tahu Cara Bertransaksi .....	53
4.2.2.2. Kurangnya Jumlah ATM .....	54
4.2.2.3. Terlambat Membayar Angsuran KPR .....	55
4.2.2.4. Kenaikan Suku Bunga .....	55

**BAB V PENUTUP**

5.1.Simpulan.....57  
5.2.Saran .....58

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan merupakan sesuatu yang harus dipenuhi guna kelangsungan hidup, salah satunya tempat tinggal atau rumah. Rumah menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi. Tidak semua orang mendapatkan rumah dengan mudah mengingat biaya yang harus dibayar lumayan besar. Biaya orang lumayan besar tersebut menjadi kendala bagi banyak orang khususnya yang berpenghasilan rendah untuk mendapatkan tempat tinggal atau rumah yang layak ditempati. Oleh karena itu banyak orang mencari pinjaman biaya untuk membeli atau membuat rumah dengan melakukan pinjaman bank.

Bank merupakan Lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan dan mempunyai peranan yang sangat penting dalam sistem perekonomian yang semakin bertumbuh seiring dengan semakin bertumbuhnya kebutuhan masyarakat. Lembaga perbankan juga berperan sebagai agen pembangunan (*Agent of Development*) dalam pembangunan nasional, dimana bank menyalurkan dananya kepada masyarakat dalam bentuk kredit, guna meningkatkan kemampuan mobilitas dana, serta menciptakan iklim yang lebih baik bagi dunia usaha.

Bank menjadi sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena dapat membantu dalam bidang perekonomian. Dalam hal ini bank seringkali menjadi lembaga yang dipilih oleh masyarakat guna memecahkan masalah perekonomian. Bank juga menjadi lembaga yang dipilih masyarakat karena menawarkan produk-produk



yang menarik, persyaratan yang tidak terlalu rumit serta dalam waktu singkat masyarakat sudah bisa mengakses produk-produk tersebut.

Namun seiring perkembangan saat ini permintaan jasa bank semakin sehingga muncul berbagai macam bank dan menimbulkan persaingan. Persaingan di dalam industri perbankan yang semakin meningkat baik dalam hal penyediaan produk maupun pelayanannya, menunjukkan semakin banyak pula tuntutan masyarakat yang harus mampu dipenuhi oleh dunia perbankan. Sehubungan dengan kondisi tersebut maka berbagai strategi perusahaan untuk melayani nasabah perlu ditingkatkan salah satunya pelayanan yang baik terhadap nasabah agar para nasabah tersebut tidak berpindah ke bank lain serta mempertahankan reputasi yang diterima sebelumnya, untuk itu kualitas pelayanan harus terus diperhatikan dan berusaha di tingkatkan.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Adalah badan usaha milik Negara BUMN yang bergerak pada bidang perbankan. Bank Tabungan Negara (BTN) berkomitmen menjadi bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan, bisnis dan syariah.

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya. Demikian juga yang terjadi pada Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Mataram.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan adalah kemampuan organisasi atau perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan-pelanggannya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena melalui kualitas pelayanan terbaik menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Tujuan dengan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan Nasabah. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan terbaik maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya.

Perkembangan teknologi Informasi menuntut perusahaan untuk terus memberikan yang terbaik dalam hal pelayanan guna menuju pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Penggunaan teknologi menjadi sangat penting saat ini, dimana akses teknologi sangat luas yang akan membantu mempermudah kinerja karyawan atau baik.

Mengingat semakin meningkatnya jumlah nasabah Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Mataram yang menimbulkan masalah dalam bidang pelayanan. Adanya ketimpangan jumlah nasabah yang tinggi dengan jumlah tenaga *costomer service* yang seadanya sehingga menimbulkan antrian cukup lama dan membuat nasabah merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan program atau cara kerja baru yang dapat mengatasi masalah tersebut.

Bank Tabungan Negara (BTN) merupakan sistem pelayanan yang digunakan oleh bank BTN dalam melayani nasabah yang akan membuat rekening tabungan ataupun kepemilikan rumah (KPR).

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Bank Tabungan Negara Melakukan Peningkatan Kualitas Pelayanan ?
2. Apa Permasalahan Yang Di Hadapi Bank Tabungan Negara dalam Pelayanan?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah Bank Tabungan Negara sudah Melakukan Peningkatan Kualitas Pelayanan
2. Untuk Mengetahui Apa Permasalahan Yang Dialami Bank Tabungan Negara dalam Pelayanan.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu :

1. Manfaat bagi penulis, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu administrasi sektor publik yang dipelajari semasa kuliah serta menambah pengalaman di bidang penelitian persyaratan S1.
2. Manfaat bagi pembaca, hasil penelitian ini dapat dijadikan sumbangan bagi pembaca dan pihak lain sebagai bahan informasi serta rujukan untuk penelitian berikutnya
3. Untuk Bank, Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam menilai Bank Tabungan Negara (BTN) meningkatkan kualitas

pelayanan dalam usaha serta untuk mempertahankan tingkat layanan yang menguntungkan dimasa mendatang untuk kepuasan nasabah.

4. Bagi penelitian ini yang akan melakukan pengembangan variabel penelitian.





Tabel 2.1. Lanjutan ...

		<i>variable</i> pelayanan <i>customer service</i> dengan kepuasan nasabah adalah cukup kuat.
3	Judul	Pengaruh Pelayanan <i>Costumer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah
	Metode Penelitian	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif Metode antrian yang diterapkan oleh Bank Mandiri
	Hasil Penelitian	Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Teluk Betung Bandar Lampung dalam melayani nasabah yang melakukan transaksi di <i>costomer service</i> .

- a) Penelitian yang dilakukan oleh Fery Sujarwo di Kota Salatiga. Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat pengaruh yang signifikan antara *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), *Emphaty* (X5) terhadap kepuasan nasabah (Y) secara Individual. Berdasarkan pengujian secara simultan juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *variable tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah (Y) yang dibuktikan dengan F hitung yang diperoleh sebesar 1553.977 (Sig.0.000) yang jika dibandingkan dengan nilai *f table* dengan *digree of freedom* (df) pada angka 5 dan 85, *level of significance* (x) 0,05 sebesar 2.25 sehingga  $f \text{ hitung} = 1553.977$  jauh lebih besar dari  $f \text{ table} = 2.25$ , dan signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0,05, maka dikatakan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah (Y).

- b) Penelitian yang dilakukan oleh Risdianti Harum yang berjudul Pengaruh Pelayanan (*Costomer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa.

Pokok permasalahan penelitian ini adalah apakah pelayanan *costomer service* mempengaruhi kepuasan nasabah pada bank BRI syariah KCP Sungguminasa. Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui pelayanan *costomer service* pada nasabah bank BRI Syariah KCP Sungguminasa . 2) Untuk mengetahui kepuasan Bank BRI Syariah Sungguminasa. 3) Untuk mengetahui pengaruh pelayanan *costomer service* terhadap kepuasan nasabah terhadap Bank BRI KCP Sungguminasa.

- c) Rumusan masalah penelitian adalah apakah Metode antrian yang diterapkan oleh Bank sudah optimal dalam melayani dalam masalah. Dengan tujuan untuk mengetahui apakah sistem antrian yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung sudah tetap dan optimal dalam melayani nasabah. Penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dalam ranah sebenarnya. Objek penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Teluk Betung Bandar Lampung.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Definisi Efektivitas

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian *alternative* atau pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukur keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Sebagai contoh jika sebuah tugas dapat selesai dengan pemilihan cara-cara yang sudah ditentukan, maka cara tersebut adalah benar dan efektif.

Contoh penulis mentargetkan kuliah dengan cepat atau mentargetkan dari sebelumnya 4 tahun kuliah, Menjadi 3,5 tahun kuliah.

Namun, terdapat perbedaan persepsi dari sudut pandang tentang efektivitas, inilah teori-teori yang dirangkum dari menurut para ahli menurut Masruri (2014:) pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Lebih lanjut menurut Kurniawan (2005:59) efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenis yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Bungkaes (2013:45) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat *output*, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang *universal* mengenai apa



yang dimaksud dengan “efektivitas”. Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya:

- a) Ada efektif (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti – manjur, mujarab, mempan.
- b) Penggunaan metode atau cara. Saran atau alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal)

Dari definisi-definisi tersebut, maka efektivitas kinerja dapat dijelaskan sebagai baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Penerapan adalah merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi tujuan yang diharapkan konsumen.

### **2.2.2 Ukuran Efektivitas**

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, seperti yang telah dikemukakan oleh Siagian (2008:7), yaitu:

- a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “Pada Jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

- c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e) Penyusunan program yang tepat. Suatu rencana yang tepat yang baik masih perlu dijabarkan oleh program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja. Salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien. Bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan serta efektif dan efisien maka organisasi tersebut semakin didekatkan pada tujuannya.
- h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, mengingat sifat-sifat manusia yang tidak sempurna, maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

### **2.2.3 Pengertian Efektivitas Program**

Efektivitas program juga merupakan suatu ukuran keberhasilan dari program yang sedang dijalankan. Secara umum efektivitas program memiliki arti telah berhasilnya suatu program yang dilakukan sesuai dengan yang diinginkan. Definisi efektivitas sendiri telah dikemukakan sebelumnya melalui beberapa

pendapat para ahli diantaranya yaitu : Menurut Raihani (2015:8) adalah kondisi atau keadaan yang dapat menunjukkan tingkat keberhasilan dalam suatu pekerjaan sehingga tercapai tujuan yang diharapkan. Efektivitas dijadikan sebagai ukuran berhasil atau tidaknya suatu pekerjaan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai.

Yuniarsih (2013;158) mengatakan efektivitas berkaitan dengan optimalisasi ketercapaian rencana (target) kerja, baik dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, durasi penyelesaian pekerjaan, dan ketetapan pengalokasian sumber daya organisasi.

Selanjutnya Nainggolan (2016:8) menjelaskan bahwa, efektivitas merupakan suatu kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan saran dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya suatu tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya atau dengan kata lain sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai rencana yang telah ditentukan. Demikian pula sebaliknya sasaran atau tujuan tidak sesuai dengan yang telah direncanakan, maka pekerjaan itu dapat dikatakan tidak efektif.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan akan suatu pekerjaan atau kegiatan, dengan kemampuan memilih tujuan melalui pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu agar tercapainya tujuan organisasi yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya.

Pengertian program sendiri secara umum adalah kegiatan telah ditentukan untuk dilaksanakan. Kemudian dikemukakan oleh Jones (1991:296) Yaitu program adalah acara yang disahkan untuk mencapai tujuan. Di dalam program dibuat beberapa aspek, mengenai tujuan kegiatan yang akan dicapai, kegiatan

yang diambil dalam mencapai tujuan, aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui, diperkirakan anggaran yang dibutuhkan serta diperlukannya strategi pelaksanaan. Dan disebutkan pula oleh Nasution (2017:17) Program adalah suatu kegiatan dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang dan melihat anggaran.

Dapat pula disimpulkan yang dimaksud dengan program adalah suatu cara yang dilakukan dalam kegiatan organisasi yang melibatkan sekelompok orang dan melihat pula pada anggarannya untuk mencapai suatu tujuan.

Kemudian Andari (2017:16) Mendefinisikan efektivitas program adalah kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana melalui suatu prosedur atau cara yang disahkan dengan memperkirakan anggaran serta strategi yang diperlukan dalam mencapai tujuan.

Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara yang dilakukan dalam kegiatan organisasi yang melibatkan sekelompok orang dan melihat pula anggarannya untuk mencapai suatu tujuan.

Kemudian Andari (2017:16) Mendefinisikan efektivitas program adalah kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana melalui suatu prosedur atau cara yang disahkan dengan memperkirakan anggaran serta, strategi yang diperlukan dalam mencapai tujuan.

Penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitasan program. Menurut Setiawan (2008:21) Efektivitas program dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan *output* program. Sementara itu pendapat peserta program dapat dijadikan sebagai ukuran untuk menentukan efektivitas program dalam evaluasi terhadap efektivitas

program pelatihan yang dapat dilakukan melalui reaksi peserta terhadap program yang diikuti.

Nasution (2017:19) Menjelaskan bahwa efektivitas program memiliki beberapa ukuran efektivitas, antara lain:

- a) Pencapaian tujuan (Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pertahapan, baik dalam arti pertahapan pencapaian bagian-bagian maupun pertahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: (1) kurun waktu pencapaiannya ditentukan (2) sasaran merupakan target yang kongkrit
- b) Integritas (Pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi perkembangan konsekuensi dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integritas terdiri dari beberapa faktor, yaitu (1) prosedur (2) proses sosialisasi
- c) Adaptasi (Proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu : (1) peningkatan kemampuan (2) sarana dan prasarana)

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan efektivitas program adalah kondisi yang menunjukkan tingkat keberhasilan akan suatu kegiatan, berdasarkan prosedur dan pemilihan tujuan, melalui pemanfaatan sumber daya, anggaran, sarana dan prasarana, serta integrasi (Mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya) agar

tercapainya tujuan organisasi yang secara sadar telah ditetapkan sebelumnya. Maka efektivitas program dapat dikatakan efektif jika diukur dari kesesuaian prosedur, pemanfaatan sumber daya, anggaran, sarana dan prasarana, pencapaian tujuan dan integritasi (Mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya).

## **2.3 Pelayanan**

### **2.3.1. Pengertian Pelayan Prima**

Pengertian Pelayanan Prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan layanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

### **2.3.2. Pelayanan Menurut Para Ahli**

#### **a) Menurut Loina**

Menurut Loina dalam bukunya yang bertajuk Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik (2001:38) Mengatakan bahwa Pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

#### **b) Menurut Moenir**

Menurut pendapat Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen pelayanan umum Di Indonesia, mengatakan bahwa

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

c) Menurut Brata

Menurut pendapat Brata dalam bukunya Dasar-Dasar Pelayanan Prima mengatakan bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karna adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.

d) Menurut Freed Luthans (1995:46)

Freed Luthans mengatakan bahwa pelayanan adalah sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala masalah yang ditujukan orang lain untuk menyelesaikan masalah.

e) Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Menurut KBBI pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang di perlukan orang lain.

### 2.3.3. Kualitas Pelayanan

Dalam Industri jasa, khususnya industri perbankan, kualitas produk yang diukur masalah kualitas layanan. Manajemen harus memahami keseluruhan layanan yang ditawarkan dari sudut pandang nasabah.

Menurut Gronroos, 1984, seperti yang dikutip oleh L. Suryanto, FX Sugiyanto dan Sugiarti, 2002, menyatakan bahwa kualitas layanan adalah fungsi dari yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsioanl).

Mahmoedin (1992) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu proses untuk mencapai kepuasan nasabah, dalam hal ini proses pemenuhan kebutuhan melalui efektivitas orang lain yang langsung dinakamkn pelayanan.

Menurut J Supranto, kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan. Namun tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang, namun dapat dirasakan dan diingat. Dampaknya adalah konsumen dapat lebih aktif dalam proses mengkonsumsi produk dan jasa suatu perusahaan.

Menurut Wyckof, kualitas pelayanan adalah sebuah tingkat keunggulan yang diharapkan, serta berkaitan dengan hal itu adalah tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen. Wyckof melihat kualitas pelayanan tidak dipandang produsen melainkan dari persepsi orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan tersebut, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan yang baik maupun buruk tergantung pada konsistensi kemampuan produsen dalam memenuhi harapan para konsumennya.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan



pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketetapan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

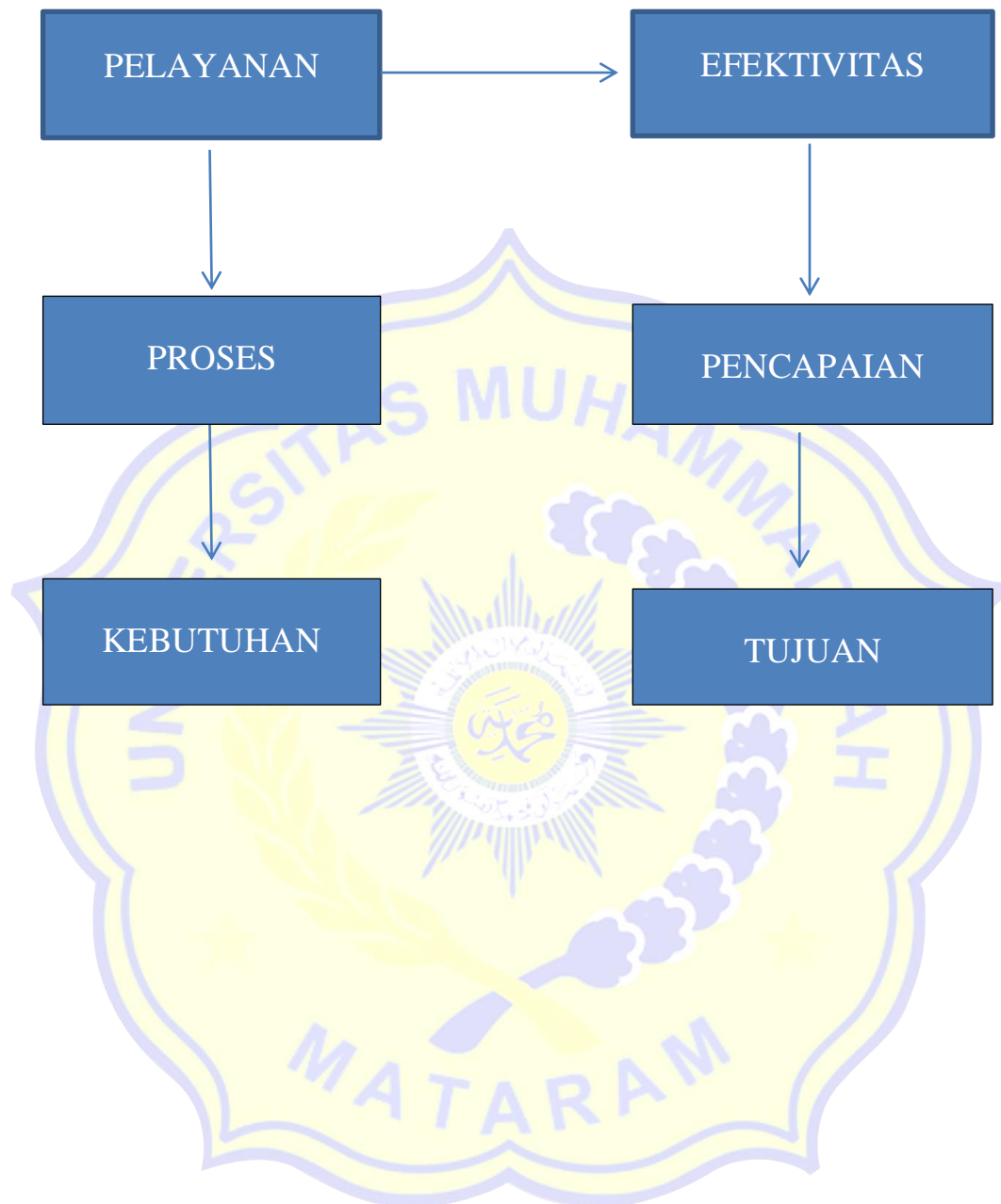
#### **2.3.4. Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan, Pasuraman mencetuskan dimensi *servqual*. Dimensi ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan

#### **2.3.5. Fungsi dan Tujuan Pelayanan**

Dengan memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen harus berfungsi untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, karena itulah dalam memberikan sebuah pelayan harus dilakukan sesuai dengan fungsi dari pelayanan.

## Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian sebagai sistem ilmu pengetahuan berperan penting dalam bangunan ilmu pengetahuan itu sendiri. Menurut Bungin, penelitian (riset) dan Ilmu pengetahuan bagaikan dua sisi mata uang, penelitian dan ilmu pengetahuan tidak bisa dipisahkan dari satu sama lainnya (Mulyana, 2010:5). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode wawancara dan observasi. Sehingga hasil yang di peroleh dari penelitian ini adalah berupa rangkain hasil wawancara dan observasi, dan bukanlah angka yang biasanya disusun dalam bentuk teks kemudian diperluas. Penelitian ini merupakan penelitian pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggali fakta tentang efektivitas BTN dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Tabungan Negara.

Data atau informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik suatu kesimpulan.

#### **3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dikasikan sekitar bulan Oktober 2019 di Jalan. Pejanggik No. 99-101, Kecamatan Cakranegara, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat.

#### **3.3 Penentuan Informan Atau Narasumber**

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive* sampling, dimana pemilihan dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria yang

telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai 2 orang *customer service* yang ada pada Bank Tabungan Negara (BTN) dan 7 orang nasabah Bank Tabungan Negara.

### 3.4 Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data yaitu :

a) Data Primer

Data primer yaitu data yang berasal dari data utama. Data primer yang diambil langsung dari perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu dengan teknik wawancara (*interview*) kepada pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Mataram terkait data-data yang dibutuhkan penulis dalam menyelesaikan penelitian.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi dan mendukung data primer yang berupa dokumen-dokumen ilmiah dan majalah, jurnal penelitian, literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam suatu proses penelitian ini yaitu: mendapatkan informasi-informasi dan data-data yang di perlukan.

a) Wawancara

Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara mendalam yakni berupa wawancara yang di lakukan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan narasumber, dengan maksud mendapatkan gambaran lengkap dan hasil akurat mengenai topik pembahasan yang di teliti. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang di amati atau diwawancarai menggunakan sumber data utama melalui catatan tertulis. Wawancara mendalam (*intensive/depth interview*) adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (berulang) secara intensif. Biasanya wawancara mendalam menjadi alat utama pada penelitian kualitatif. Pada wawancara mendalam ini, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas respons informan artinya informan bebas memberikan jawaban-jawaban lengkap dan mendalam (Mulyana, 2010 : 178).

b) Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.

c) Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian didapat langsung dari pihak Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Mataram.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono dalam Iskandar (2008:221), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan studi dokumentasi dengan cara mengotensisasikan data ke sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstraksi dan informasi data kasar yang muncul dari wawancara. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat ditarik dan diverifikasi (Miles dan Huberman, 1992:15). Setelah mengklasifikasikan data atas dasar tema kemudian peneliti melakukan abstraksi data kasar tersebut menjadi uraian singkat.

b) Tahap Penyajian Data

Menurut Miles dan Huberman (1992:14) data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dalam terhadap masyarakat di kumpulkan untuk diambil kesimpulan sehingga bisa dijadikan dalam bentuk narasi deskriptif.

Menurut Iskandar (2008:223), dalam penyajian data, peneliti harus mampu menyusun secara sistematis atau simultan sehingga data yang diperoleh dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti, untuk itu peneliti harus tidak gegabah dalam mengambil kesimpulan.

c) Tahap Penarikan Kesimpulan (verifikasi)

Pengambilan kesimpulan juga merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan display data sehingga data dapat disimpulkan dan peneliti masih berpeluang untuk menerima masukan (Iskandar, 2008:223).

Pada tahap ini data yang telah dihubungkan satu dengan yang lain sesuai dengan konfigurasi-konfigurasi lalu ditarik kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti selalu melakukan uji kebenaran setiap makna yang muncul dari data. Setiap data yang menunjang komponen uraian diklarifikasi kembali dengan informan. Apabila hasil klarifikasi memperkuat simpulan atas data yang tidak valid, maka pengumpulan data siap dihentikan.

### 3.7 Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability* (Sugiyono, 2007:270).

#### a) *Credibility*

Uji *Credibility* (Kredibilitas) atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai karya ilmiah dilakukan.

#### b) *Transferability*

*Transferability* merupakan validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil (Sugiyono, 2007:276)

#### c) *Dependability*

Pengujian *Dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian.

Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah terjun lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.



d) *Confirmability*

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi *standart confirmability*.



