

**ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN NASABAH DALAM UPAYA
MENINGKATKAN DANA PIHAK KETIGA**

(Studi Kasus Pada PT. Bank BJB UNPAD Kantor Cabang Jatinangor, Kecamatan
Jatinangor, Kabupaten Sumedang, Provinsi Jawa Barat)

Disusun Oleh:

Makarius Bauw

C1190400

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar

Sarjana Manajemen

Kosentrasi Manajemen Perbankan

Dosen Pembimbing

H. Iwan Mulyana, SE., M.Si



**PROGRAM STUDI SARJANA MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS KOPERASI INDONESIA**

2024

LEMBARAN PENGESAHAN

Judul : Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah Dalam
Upaya Meningkatkan Dana Pihak Ketiga.
Nama : Makarius Bauw
NIM : C1190400
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Sarjana Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Perbankan

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing I

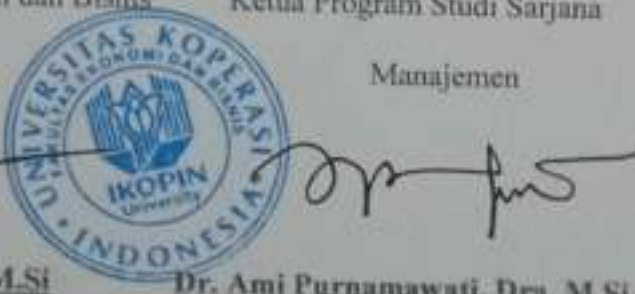
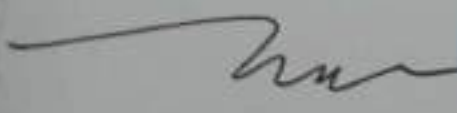


H. Iwan Mulyana, SE., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Sarjana

Manajemen



Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si

Dr. Ami Purnamawati, Dra., M.Si

MOTO

“karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23 : 18)

Kegagalan adalah cara Allah untuk mengatakan bersabarlah karena aku memiliki sesuatu dan rencana istimewa dan yang lebih baik untukmu saat waktunya tiba.

(Gus Miftah)

The logo of IKOPIN University is centered on the page. It features a stylized emblem above the text "IKOPIN University". The emblem consists of a central star-like shape with multiple points, surrounded by vertical lines that form a shield-like border. Below the emblem, the word "IKOPIN" is written in a large, bold, sans-serif font, and the word "University" is written below it in a smaller, regular sans-serif font.

IKOPIN
University

PERSEMBAHAN

Waktu adalah hal yang paling berharga dalam hidup kita dan orang-orang yang rela mengorbankan waktu mereka untuk orang lain pantas mendapatkan rasa hormat dan terima kasih. Terima kasih atas keterlibatan dan waktunya.

Tiada lembar yang lebih indah dalam laporan ini kecuali lembar persembahan,

Dalam Nama Yesus skripsi ini saya persembahkan untuk:

ALLAH Yang Kuasa Langit dan Bumi yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kedua Orang Tua saya tercinta Bapak Marthinus C. Bauw dan Ibu Fransina Sorowat yang selalu melangitkan doa-doa baik dan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih telah mengantar saya di tempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk bapak dan mama tersayang.

Diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri walaupun banyak tekanan dari luar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini.

Untuk teman-teman saya semua yang mengenal saya. Terima kasih kalian sudah menjadi teman serta keluarga terbaik saya selama di tanah perantauan dan juga selama saya menempuh pendidikan sarjana.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain, Amin...

RIWAYAT HIDUP



Penulis lahir dikampung weriagar pada tanggal 12 agustus 2000 di kabupaten teluk bintuni papua barat merupakan anak keempat dari pasangan Bapak Marthinus. C. Bauw dan Ibu Fransina Sorowat.

Pendidikan sekolah yang telah ditempuh, diantaranya :

1. Tahun 2013 Lulus dari SD YPPK St. Theresia Weriagar.
2. Tahun 2016 Lulus dari SMP YPPK St. Monika Bintuni.
3. Tahun 2019 Lulus dari SMAS YPPK St. Agustinus kota Sorong.

Pada tahun 2019 penulis diterima sebagai mahasiswa program sarjana (S-1) di Program Studi Manajemen di Institut Manajemen Koperasi Indonesia dan Tahun 2022 berubah menjadi Universitas Koperasi Indonesia. Selama mengikuti program S-1, penulis aktif menjadi :

1. Divisi logistik di PMKK Ikopin pada tahun 2021-2022
2. Panitia natal di PMKK Ikopin pada tahun 2022
3. Provost di Organisasi Menwa Kompi Ikopin pada tahun 2020-2024
4. Anggota korlap di IVOMA Ikopin pada tahun 2021-2022
5. Komisi Disiplin di PKKMB Ikopin pada tahun 2022.

ABSTRACT

MAKARIUS BAUW 2024. *Analysis of Customer Satisfaction to Increase Party Funds in PT. Bank BJB Kcp Unpad Jatinangor, under the guidance of H. Iwan Mulyana.*

PT. Bank BJB is one of Indonesia's largest regional development banks, and it has an important role in supporting the economic growth of West Java and Banten. To raise funds, Bank BJB offers various products such as savings, current accounts, and deposits which are one of the main performance indicators of the bank that are shown to meet the financial needs of customers or the community. Initially, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) is a regional development bank established on May 20, 1961, under the name Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat. This bank was initially established as a financial institution that functions to manage the finances of the West Java region, especially in supporting development programs and providing banking services to the community.

The purpose of the study is to obtain the level of customer satisfaction in banking services related to third-party funds as the main foundation or important role of the Bank to develop customer interest and sympathy when making transactions or conducting current account billet provided by the bank to meet customer needs such as savings, current accounts, and deposits.

The method used in the study is a case study, with data obtained through descriptive analysis. The results of data management obtained through interviews, questionnaires, observations, and literature studies were analyzed descriptively. Using a cartesian diagram, the author can conclude the indicators of customer satisfaction that need to be considered and improve the quality by PT. Regional Development of West Java and Banten Tbk, (BJB).

The study results show that customers are severely satisfied with the ease of service related to third-party fund products. However, there are still factors that cause service to customers that need to be maintained and developed by knowing the weaknesses of customers to the products that have been provided and given to customers.

Keywords: Customer Satisfaction, Third-Party Funds, and Service Quality.

ABSTRAK

MAKARIUS BAUW 2024. Analisis Persepsi Kepuasan Nasabah Dalam Upaya Meningkatkan Dana Pihak pada PT. Bank BJB Kcp Unpad Jatinangor, dibawah bimbingan **H. Iwan Mulyana.**

PT. Bank BJB merupakan salah satu bank pembangunan daerah terbesar di Indonesia, yang memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah Jawa Barat dan Banten. Dalam upaya penghimpunan dana, Bank BJB menawarkan berbagai produk seperti tabungan, giro, dan deposito merupakan salah satu indikator kinerja utama bank yang ditunjukan untuk memenuhi kebutuhan finansial nasabah atau masyarakat. Awalnya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) merupakan bank pembangunan daerah yang didirikan pada tanggal 20 mei 1961 dengan nama Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat. Bank ini awalnya didirikan sebagai sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk mengelola keuangan daerah Jawa Barat, terutama dalam mendukung program pembangunan dan memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian adalah untuk memperoleh data tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanan perbankan terkait dana pihak ketiga sebagai landasan utama atau peran penting Bank untuk mengembangkan minat serta menarik simpati nasabah pada saat melakukan transaksi maupun melakukan bilyet giro yang disediakan oleh bank dengan tujuan untuk memenuhi keperluan nasabah seperti tabungan, giro, dan deposito.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah studi kasus, data yang diperoleh melalui dianalisis secara deskriptif. Hasil pengelolaan data yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, observasi, studi pustaka dianalisis secara deskriptif. Dengan menggunakan diagram kartesius penulis dapat menyimpulkan indikator-indikator kepuasan nasabah yang perlu diperhatikan dan tingkatkan kualitasnya oleh PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan banten Tbk,(BJB).

Hasil penelitian menunjukan bahwa parah nasabah merasa puas dengan kemudahan pelayanan terkait produk-produk dana pihak ketiga, tetapi masih ada faktor yang menyebabkan dalam pelayanan terhadap nasabah sehingga perlu di jaga dan dikembangkan dengan cara mengetahui kelemahan nasabah terkait produk yang yang telah disedia dan diberikan kepada nasabah.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Dana Pihak Ketiga, dan Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa atas pernyataan dan karunia-Nya sehingga Peneliti dapat menyelesaikan laporan skripsinya yang di laksanakan di Bank BJB Cabang Unpad Jatinangor. Penulis mengambil judul Skripsi **“ANALISIS PERSEPSI KEPUASAN NASABAH DALAM UPAYA MENINGKATKAN DANA PIHAK KETIGA.**

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki saat ini. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari peran orang tua Bapak Marthinus C. Bauw dan Ibu Fransina Sororwat yang selalu mendampingi saya dalam doa setiap saat. Ungkapan terima kasih penulis tujukan kepada pihak-pihak yang telah memberi bimbingan, arahan, maupun dorongan kepada penulis.

1. Bapak H. Iwan Mulyana, SE., M.Si Selaku dosen pembimbing sekaligus orang tua yang baik dalam membimbing saya.
2. Ibu Dra. Hj. Lely Savitri Dewi, M.Si selaku pengugi konsentrasi dan Orang Tua yang baik untuk saya.
3. Bapak Drs. H. Wahyudin, M, Ti selaku dosen penguji koperasi saya.
4. Bapak Dr. Heri Nugraha, SE., M.Si selaku Dekan Universitas Manajemen Koperasi Indonesia.
5. Ibu Dr. Ami Purnamawati, Dra., M. Si. Selaku Ketua Prodi Manajemen

6. Bapak/ Ibu Dosen Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang berguna dan bermanfaat serta didikannya selama perkuliahan.
7. Bagian Akademik Universitas Koperasi Indonesia yang telah memberikan pelayanan yang baik selama di kampus Ikopin.
8. Support sistem terbaik yang selalu temani saya selama kuliah di Kampus Ikopin, Mariana Margaritha Djutay (Chessy Jinay).
9. Ibu Rita selaku Sekretaris Umum manajemen Bank BJB Jatinangor
10. Ibu susi selaku penanggung jawab Bank BJB Cabang UNPAD Jatinangor
11. Teman-teman papua khususnya teman-teman asrama PiBi dan teman-teman kelas Manajmen pada umumnya.

Dalam setiap hal tentu terdapat kelebihan dan kekurangan, begitu pula dengan laporan ini. Kritik dan saran yang bersifat konstruktif sangat diharapkan dalam proses penyempurnaan. Semoga dapat memberikan bagi para pembaca.

Akhir dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan memberikan doa serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi saya ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama mahasiswa/mahasiawi university Koperasi Indonesia.

Jatinangor, Agustus 2024

Peneliti

Makarius Bauw

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP	i
<i>ABSTRACT</i>	<i>ii</i>
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	8
1.3.1. Maksud Penelitian.....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1. Kegunaan Teoritis	9

1.4.2. Kegunaan Praktis	9
-------------------------------	---

BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....10

2.1. Pendekatan Masalah.....	10
------------------------------	----

2.1.1. Pendekatan manajemen.....	10
----------------------------------	----

2.1.1.1. Pengertian Manajemen.....	10
------------------------------------	----

2.1.1.2. Fungsi dan Jenis Manajemen	11
---	----

2.1.1.3. Struktur Organisasi.....	12
-----------------------------------	----

2.1.1.4. Pengertian Perbankan.....	13
------------------------------------	----

2.1.1.5. Kegiatan Usaha Bank.....	14
-----------------------------------	----

2.1.1.6. Sumber Dana Bank	15
---------------------------------	----

2.1.1.7. Produk Bank.....	15
---------------------------	----

2.1.1.8. Manajemen Pemasaran.....	16
-----------------------------------	----

2.1.1.9. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)	17
--	----

2.1.1.10. Manajmen Keuangan	18
-----------------------------------	----

2.1.1.11. Nilai-nilai Bank BJB	19
--------------------------------------	----

2.1.1.12. Prinsip Bank BJB	20
----------------------------------	----

2.1.1.13. Bentuk dan Jenis Bank BJB	21
---	----

2.1.1.14. Kinerja Bank	22
2.1.2. Dana Pihak Ketiga (DPK)	23
2.1.2.1 Pengertian Dana Pihak Ketiga (DPK).....	23
2.1.2.2. Sumber Dana Pihak Ketiga	23
2.1.2.3 Indikator Dana Pihak Ketiga.....	24
2.2. Metode Penelitian.....	27
2.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan	29
2.2.2. Data yang Diperlukan (Operasionalisasi Variabel).....	32
2.2.3. Sumber Data dan Cara Menentukannya.....	33
2.2.4. Teknik Pengumpulan Data	35
2.2.5. Analisis Data	37
2.2.6. Tempat Penelitian.....	45
2.2.7. Jadwal Penelitian.....	46
BAB III KEADAAN UMUM DAN TEMPAT PENELITIAN.....	46
3.1. Keadaan Umum Organisasi.....	46
3.1.1. Sejarah Terbentuknya Bank BJB	46
3.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Jabar Banten (BJB)	49

3.1.3. Budaya Kerja PT. Bank Jabar dan Banten (BJB)	50
3.1.4. Logo dan Makna Bank Jabar dan Banten (BJB)	51
3.1.5. Struktur Organisasi Bank BJB.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1. Identifikasi Responden dan Informan	60
4.2. Persepsi Kepuasan Nasabah	68
4.3. Upaya Bank dalam meningkatkan Dana Pihak Ketiga	82
4.3.1. Pengembangan dan versifikasi produk.....	82
4.3.2. Inovasi Digital.....	83
4.3.3. Strategi Pemasaran dan Promosi	83
4.3.4. Peningkatan Kualitas Layanan	84
4.3.5. Penetapan Suku Bunga yang Kompeti	84
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1. Simpulan	85
5.2. Saran.....	86

DAFTAR TABEL

Tebel 1.1. Produk Dana Pihak Ketiga Konsumer Bank BJB 2019-203.....	3
Tabel 1.2. Number of Accaunt (NoA) Dana Piak ketiga Konsumer Bank BJB Periode 2019-2023.....	5
Tabel 1.2.1. Realisasi Program Kerja Bank BJB Periode 2019-2023.....	26
Tabel 1.2.2 Perkembangan Bank BJB Periode 2019-2023.....	27
Tabel 2.1 Kaji Variabel.....	31
Tabel 2.2. Kriteria Tanggapan Nasabah.....	37
Tabel 2.3. Kelas Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Tabungan	38
Tabel 2.4. Kelas Interval Kepuasan Nasabah.....	42
Tabel 2.5. Kelas interval Kepuasan Nasabah.....	43
Tabel 2.6. Contoh Kuesioner Kepuasan Nasabah.....	43
Tabel 2.7. Contoh Kuesioner Kumudahan Nasabah	43
Tabel 4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4.1.2. Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.1.3. Responden Berdasarkan Masa Kerja	62
Tabel 4.2.1. Kualitas Pelayanan pada Tabungan	69
Tabel 4.2.2. Kecepatan Layanan	69
Tabel 4.2.3. Transparasi Biaya	70
Tabel 4.2.4. Layanan Kemudahan Akses	70

Tabel 4.2.5. Keamanan Layanan	71
Tabel 4.2.6. Inovasi dan Teknologi	71
Tabel 4.2.7. Kepuasan terhadap Produk	72
Tabel 4.2.8. Dukungan Layanan Nasabah	72
Tabel 4.2.9. Kenyamanan Fasilitas	73
Tabel 4.2.10. Keseluruhan Pengalaman	73
Tabel 4.2.11. Kualitas Layanan Giro	74
Tabel 4.2.12. Layanan Transaksi	74
Tabel 4.2.13. Layanan Transparansi Biaya.....	75
Tabel 4.2.14. Layanan Keamanan Transaksi	75
Tabel 4.2.15. Layanan Aksesibilitas dan Dukungan Layanan	76
Tabel 4.2.16. Kualitas Informan Layanan Deposito	76
Tabel 4.2.17. Layanan Proses Pembukaan Rekening	77
Tabel 4.2.18. Layanan Keamanan Dana	77
Tabel 4.2.19. Layanan Fleksibilitas Penarikan	78
Tabel 4.2.20. Kualitas Pelayanan.....	78
Tabel 6.1. Kuesioner Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Tabungan	92
Tabel 6.2. Kuesioner Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Giro.....	94
Tabel 6.3. Kuesioner Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Deposito.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Produktivitas Dana Pihak Ketiga Konsumer Bank BJB Periode 2019 hingga 2023.....	5
Gamabar 1.2. Grafik Number of Account (NoA) Dana Pihak Ketiga Konsumer Bank BJB Periode 2019 hinnga 2023.....	7
Gambar 2.1.1.3. Struktur Organisasi Manajemen.....	12
Gambar 2.3.1. Diagram Kartesius	39
Gambar 2.1. Tempat Penelitian.....	45
Gambar 3.1.4. Logo Bank BJB	52
Gambar 3.1.5. Struktur Organisasi Bank BJB	53
Gambar 4.3.2. Diagram Kartesius Kepuasan Nasabah Terhadap kualitas produk DPK Bank BJB.....	79
Gambar 6.1 Ikhtisar Data Keuangan Penting.....	96
Gambar 6. 2 Wilayah Operasional	103
Gambar 6.3 Profil Pegawai Bank BJB.....	104
Gambar6. 4 Dokumentasi Penelitian Bank BJB KCP Unpad jatinangor.....	105
Gambar 6.5 penyerahan Kuesioner Kepada Pihak Bank BJB	106
Gambar 6.6 Memberikan Kuesioner Kepada Nasabah	107
Gambar 6.7 Buka Bersama Saat Selesai Jam Operasional	108

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 6 : Kuesioner Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Tabungan, Giro, dan Deposito	90
Gambar 6.1 Ikhtisar Data Keuangan Penting.....	96
Gambar 6. 2 Wilayah Operasional	103
Gambar 6.3 Profil Pegawai Bank BJB.....	104
Gambar6. 4 Dokumentasi Penelitian Bank BJB KCP Unpad jatimangor.....	105
Gambar 6.5 penyerahan Kuesioner Kepada Pihak Bank BJB	106
Gambar 6.6 Memberikan Kuesioner Kepada Nasabah	107
Gambar 6.7 Buka Bersama Saat Selesai Jam Operasional	108

