**Blangko Lampiran : Contoh Rancangan Usulan Mini Proposal Penelitian**

**RANCANGAN USULAN MINI PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

Nama : **Vimoriani Shansri**

NPM : **190214836**

Judul : **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PT. BANK PENGKREDITAN RAKYAT RONABASA CABANG TENGGARONG**

1. **Latar Belakang**

Dalam dunia bisnis, persaingan menjadi sesuatu yang mutlak harus dihadapi oleh setiap perusahaan. Setiap perusahan pasti akan mendapatkan pesaing, seperti halnya dalam hal perbankan dimana banyak sekali bank-bank yang saling bersaing satu sama lain untuk mendapatkan nasabah. Oleh karena itu, salah satu cara yang dilakukan oleh bank dalam menarik nasabah adalah dengan menyediakan layanan yang terbaik kepada setiap nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh bank dalam hal pelayanan yang tentunya akan membuat nasabah menjadi loyal kepada bank karena merasa diperhatikan oleh pihak bank.

Human Capital is undeniably a very important factor for economic growth. In this paper, we investigate the impact of Human Capital on growth using the Neoclassical and Endogenous Growth models. We use the Generalized Method of Moment (GMM) method with 8 different Human Capital proxies measured in terms of quantity and quality of education. Using the LSDV method, we find: (i) Human Capital plays a significant rolein explaining growth, (ii) Identical initial technology assumption cannot be ignored in the growth model, (iii) The selection of proxies in terms of quantity and quality of education is very influential on the conclusion of the impact of Human Capital. to growth. With the GMM method, it is concluded that followers will diffuse to catch-up leader, while countries that are close to the leader will take advantage of the power of innovation. Our results also reinforce the view that trade and institutions are two of the most influential factors in our model. Finally, it is important to examine the issue of income inequality in developing country growth models and the issue of reverse causality between education and economic growth (Soegiarto et al., 2022)

Human resources are seen as one of the most important assets that must be maintained, especially the existence of employees’ performance, which is needed for the sustainability of organizational performance. Factors which may affect the employees’ performance, are information and communication technology (ICT) and empowerment. Therefore, there is a need for human resources that are able to master technology quickly, adaptively and responsively to changing technologies. Also, it is necessary to empower employees that operate useful information and communication technology to effectively and efficiently complete their work. This study aims to determine the relationship of empowerment toward the organizational performance, to determine the role of ICT as a mediator of empowerment toward the organizational performance. A total of 200 questionnaires were distributed to employees Regional Drinking Water Company East Java Indonesia, and finally 128 questionnaires were collected and used as a sample in this study. The data were examined using smart Partial Least Squares (PLS). The results showed that empowerment has a direct effect on employee performance. In addition, information and communication technology mediated the effect of empowerment on employee performance (Ekowati et al., 2021)

This study aimed to investigate the effects of leadership styles on counterproductive work behavior, quality of working life, and psychological empowerment. The target population was employees in SOE Islamic banks in Malang Raya, Indonesia. A proportional random sampling was used to obtain a sample size of 160 from the 310 bank employees. SEM-PLS, a measurement and structural equation model was employed to explain the relationship between variables. The results showed that transformational leadership could reduce employee counterproductive work behavior through quality of work-life, while transactional leadership increases this behavior. Furthermore, the quality of work-life cannot mediate the effect of transactional leadership on counterproductive work behavior, while psychological empowerment cannot moderate the impact of transformational leadership on quality of work-life (Sabran et al., 2022)

Setiap perusahaan perbankan harus selalu melakukan inovasi baik dalam hal pelayanan sehingga akan lebih diminati oleh nasabah. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan produk atau jasa bank. Jika nasabah merasa puas, maka nasabah akan kembali menggunakan jasa perusahaan dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, bahkan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk menggunakan jasa di perusahaan tersebut. Sebaliknya jika nasabah merasa tidak puas, maka nasabah tersebut juga akan menceritakan pelayanan yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perusahaan yang akan berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perusahaan (Husaeni, 2017).

*Customer service* sebagai salah satu garis terdepan pada dunia perbankan harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik dan semaksimal mungkin, agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan lebih loyal lagi terhadap bank tersebut (Marlius & Putriani, 2020)*.* Kepuasan nasabah merupakan hal yang dapat ditentukan nasabah berdasarkan pelayanan dan penyediaan produk Bank kepada nasabah (Ria Octavia, 2019).

Pelanggan seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan (Irnandha, 2016). Kepuasan nasabah akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan suatu bank sebagai perusahaan jasa dan pada saat ini, kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan yang baik telah menjadi komitmen perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya, pelayanan yang baik akan menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan dan memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan. karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal terhadap bank tersebut (Sofyan & Arifin, 2019 : 1).

The purpose of this study was to examine the influence of job satisfaction and organizational commitment towards organizational citizenship behavior. The study was a case study on employees of local water company “Tirta Mahakam” located in Kutai Kartanegara Regency. Quality of service will always be a significant factor for organizations that focus on customer satisfaction. It is done to improve business activity and organizational performance. To have excellent quality services depends on the human resources of the organization. The organization needs human resources that are performing well. Human resources/employees who show strong OCB are believed to be able to perform better. That is why organizations need to create employees with strong OCB. This study was a causal associative study using a quantitative approach. Data were collected using a closed questionnaire with a total sample of 83 respondents, and the selection of respondents chosen using simple random sampling. The results showed that job satisfaction and organizational commitment simultaneously affected organizational citizenship. Job satisfaction partially influenced organizational citizenship behavior. Organizational commitment partly influenced organizational citizenship behavior. Job satisfaction was proven to have the most significant influence (Iskandar et al., 2019)

The aim of this study was to analyze the impact of 900 VA electricity tariff adjustments on household consumption patterns in East Borneo. This policy potentially increased the poverty, considering that in the last few years, East Borneo had experienced a contraction in economic growth. The analysis of this study used the Linear Approximation of Almost Ideal Demand System (LA/ AIDS), and the concept of elasticity to reach the objectives of this study using Susenas in 2016 and 2017. The results of the analysis showed that the policy indirectly had more impact on all residential electricity customers rather than on 900 VA and above customers. The residential electricity customers would generally be more responsive to reduce the non-staple consumption in addition to respond the subsidies revocation, compared to 900 VA and above users. This circumstance was certainly related to the economic condition of 900 VA and above residential electricity customers who were more capable, so the food needs were no longer a household staple. Meanwhile, the middle economic households would continue to maintain the nutritional status of the household by continuing to consume high protein food sources (fish / meat / eggs / milk). Meanwhile, based on the type of region, the revocation of 900 VA subsidies and the increase in household non-subsidized tariffs for rural was more responsive than urban households. This was understandable since the level of electricity dependence (Sari & Adawiyah, 2019)

Dalam memberikan pelayanan ada dua bentuk layanan yang bisa diberikan yaitu, pelayanan yang dilakukan dengan baik dan pelayanan yang dilakukan dengan cara tidak baik. Menurut Wood (2009) dalam memberikan layanan kepada nasabah maka ada hal-hal yang harus diperhatikan yaitu bagimana menciptakan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas berarti nasabah merasa bahwa semua keinginan serta kebutuhannya diberikan secara cepat dan tepat waktu. Pelayanan yang baik tentu akan meciptakan hal-hal yang positif bagi perusahaan. Karena pelanggan atau konsumen bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan yang tentunya akan meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service PT. Bank Pengkreditan Rakyat Ronabasa Cabang Tenggarong”**

1. **Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji hal-hal sebagai berikut :

* 1. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Customer Service PT. Bank Pengkreditan Rakyat Ronabasa Cabang Tenggarong.
  2. Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah.

1. **Manfaat Penelitian**
   1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapakan mampu menjadi alasan bagi akademis untuk lebih mempererat jalinan kerjasama antar kedua belah pihak baik bagi akademisi dan PT. Bank Pengkreditan Rakyat Ronabasa Cabang Tenggarong, terutama mengenai kualitas pelayanan dan kinerja *Customer Service* bank.

* 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, dan pemahaman mengenai permasalahan yang diteliti seputar perbankan terutama permasalahan terkait Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan *Customer Service* PT. Bank Pengkreditan Rakyat Ronabasa Cabang Tenggarong

* 1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau rujukan bagi penelitian selanjutnya juga sebagai sarana untuk menambah wawasan bagi pembaca sehingga memberikan kontribusi bagi bidang ilmu pengetahuan.

1. **Tinjauan Pustaka** 
   1. Pengertian Bank

Selama ini pengertian bank ialah tempat kita menyimpan dapat menyimpan uang, sebenarnya pengertian bank yang sesungguhnya yang sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1988 dan UU No. 23 Tahun 1999 ialah badan usaha yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat berupa simpanan. Kemudian disalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau lain dalam upaya menoptimalkan derajat hidup. Dunia perbankan ialah salah satu institusi yang memiliki peran besar pada perekonomian suatu negara, terkhusus pada bidang pembiayaan perekonomian. Perbankan Indonesia mempunyai ambisi guna menunjang implementasi pembangunan nasional sebagai upaya mengurangi disparitas serta mendongkrak pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional guna mengoptimalkan kesejahteraan masyarakat. Usaha perbankan memiliki 3 (tiga) kegiatan, yaitu:

1. Penghimpunan dana
2. Penyaluran dana
3. Pemberian jasa bank lainnya

Aktivitas penghimpunan dan penyaluran dana adalah kegiatan utama bank, sedangkan pemberian jasa bank lainnya merupakan kegiatan penunjang. Aktivitas penghimpunan dana ialah kegiatan dalam bentuk penggalangan dana dari masyarakat berupa simpanan giro, deposito, dan tabungan. Seringkali seraya memberi imbal jasa yang menarik, seperti bunga dan hadiah sebagai stimulus untuk masyarakat. Kegiatan penghimpunan dana dengan memberi pinjaman kepada masyarakat. Di sisi lain jasa perbankan lainnya di salurkan guna memberikan dukungan atas kelancaran kegiatan utama.

* 1. Kepuasan Nasabah

Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler dan Keller, 2008:138). Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. nasabah dibagi dalam tiga kelompok berikut:

* 1. Nasabah baru, artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan perbankan, dengan tujuan sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah melakukan transaksi.
  2. Nasabah biasa (sekunder), artinya nasabah sudah pernah berhubungan dengan pihak bank, namun tidak rutin, jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi, namun frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering.
  3. Nasabah utama (primer), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan pihak bank. Nasabah primer selalu menjadikan bank yang bersangkutan nomor satu dalam berhubungan. Nasabah ini sudah tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya (Irawan, 2009:31).
  4. Kualitas Pelayanan

Adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mepengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang didapatkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik tidaknya kualitas yang ideal begitu juga sebaiknya. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2008:59).

1. **Penelitian Terdahulu**
   1. Sumardi dan Yeyen Anggraini (2022), Dengan judul *“Analisa Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank China Construction Bank Indonesia Tbk”*.
   2. Abdul Hafid dan Ibadurrahman (2020), Dengan judul *“Pengaruh Kualitas Layanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia Unit Doping Sengkang Provinsi Sulawesi Selatan”*.
   3. Iqbal Burhanuddin Maulidy (2022), “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kcp Malang Lawang”*
2. **Variabel Penelitian**
   1. Variable Independen X (Bebas) Tingkat Kepuasan Nasabah.
   2. Variable Dependen Y (Terikat) Kualitas Pelayanan Customer Service.
3. **Dimensi/ Indikator Variabel** 
   1. Variabel bebas (X) adalah tingkat kepuasan nasabah PT. Pengkreditan Rakyat Ronabasa Cabang tenggarong terdiri dari indikator-indikator kinerja customer service.
      1. perasaan puas
      2. terpenuhinya harapan
      3. merekomendasikan kepada orang lain
      4. berkunjung kembali.
   2. Variabel terikat (Y) adalah kualitas pelayanan Customer Service yang terdiri dari indikator-indikator
      1. tangibles(bukti fisik)
      2. *reliability* (keandalan)
      3. *responsiveness* (daya tanggap)
      4. *assurance* (jaminan)
      5. *empathy* (empati).
4. (**Alat Analisis)**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana (*simple regression analysis*) dengan bantuan aplikasi SPSS. Analisis regresi sederhana digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah PT. Bank Pengkreditan Rakyat Ronabasa Cabang tenggarong X terhadap kualitas pelayanan Customer Service sebagai Y.

**Daftar Pustaka**

Ekowati, V. M., Sabran, Supriyanto, A. S., Pratiwi, V. U., & Masyhuri. (2021). Assessing the impact of empowerment on achieving employee performance mediating role of information communication technology. *Quality - Access to Success*, *22*(184), 211–216. https://doi.org/10.47750/QAS/22.184.27

Iskandar, I., Hutagalung, D. J., & Adawiyah, R. (2019). The Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB): A Case Study on Employee of Local Water Company “Tirta Mahakam” Kutai Kartanegara Indonesia. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, *8*(3), 236. https://doi.org/10.26418/jebik.v8i3.35001

Sabran, Ekowati, V. M., & Supriyanto, A. S. (2022). The Interactive Effects of Leadership Styles on Counterproductive Work Behavior: An Examination Through Multiple Theoretical Lenses. *Quality - Access to Success*, *23*(188), 145–153. https://doi.org/10.47750/QAS/23.188.21

Sari, N. A., & Adawiyah, R. (2019). The Impact of 900VA Electricity Tariff Adjustment on Household Consumption. *Economics Development Analysis Journal*, *8*(2), 200–214. https://doi.org/10.15294/edaj.v8i2.31124

Soegiarto, E., Palinggi, Y., Faizal, R., & Purwanti, S. (2022). *Human Capital, Difussion Model, And Endogenous Growth: Evidence From Arellano-Bond Specification* (Vol. 19, Issue 2). http://www.webology.org

Tenggarong, 10 Oktober 2022

|  |  |
| --- | --- |
| Diketahui,  Dosen Wali  **Ali Akbar, SE.,M.Si**  **NIK.** **11027 1015 101177** | Mahasiswa/i,  **Vimoriani Shansri**  **NPM : 190214836** |
| Disetujui,  Ketua Program Studi , Dekan,  **Ali Akbar, SE.,M.Si** **Syahruddin S, SE.,M.Si**  **NIK**. **11027 1015 101177** **NIK.** **11022 1108 300972** | |
|  | |

DOSEN PEMBIMBING:

|  |  |
| --- | --- |
| Nama Pembimbing | Paraf Kaprodi |
| 1. ……………………………………………………… | ……… |
| 1. ……………………………………………………… | ………. |

\*). Diisi semua dengan penjabarannya sesuai dengan contoh format mini proposal pengajuan judul dan diketik pakai huruf Times New Roman 12.