

ABSTRAK

Jaabir, (2022). *Pengaruh Penerapan BNI SONIC (Self Service Opening Account) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada BNI di Bali..* Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini sudah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. I Wayan Bagia, M,Si dan Pembimbing II: Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D

Kata-kata kunci: BNI SONIC, Kualitas Pelayanan, *Independent Sample T-Test*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening tanpa menggunakan mesin BNI SONIC dan menggunakan BNI SONIC, serta pengaruh penerapan BNI SONIC terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada BNI di Bali. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Lokasi penelitian yaitu di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaraja, BNI Kantor Cabang Renon, dan BNI Kantor Cabang Denpasar. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan Transaksi di Bank BNI tersebut, sedangkan objek pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan kepada nasabah BNI Kantor Cabang Singaraja, Kantor Cabang Renon, Kantor Cabang Denpasar akibat penerapan BNI SONIC di BNI. Populasi pada penelitian ini adalah para nasabah Bank BNI Cabang Singaraja, Kantor Cabang Renon, Kantor Cabang Denpasar yang melakukan pembukaan rekening berjumlah 240 responden dengan formula perhitungan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengambilan data menggunakan metode kuisioner yang diisi melalui *Google Form*. Teknik analisis data menggunakan uji dua sample beda tidak berpasangan (*Independent Sample T-Test*). Hasil penelitian menunjukkan : (1) Tingkat kualitas pelayanan nasabah BNI saat membuka rekening di *Customer Service* atau secara *BNI Manual* berdasarkan nilai rata-rata menunjukkan kategori kualitas yang Cukup atas pelayanan nasabah sebelum penerapan BNI SONIC. (2) Tingkat kualitas pelayanan pelanggan setelah diterapkannya BNI SONIC berdasarkan nilai rata-rata menunjukkan hasil dengan kategori kualitas yang “Sangat Tinggi”. (3) Dari hasil uji beda dua t tidak berpasangan, nilai signifikansi menunjukkan nilai yang lebih kecil terhadap nilai kritis angka (0,05) sehingga terdapat perbedaan signifikansi antara rata-rata hasil dari kualitas pelayanan BNI Manual dan BNI SONIC. Kemudian, hasil nilai korelasi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh atas korelasi positif yang sangat kuat atau tinggi antara kualitas pelayanan saat membuka rekening di *Customer Service* dan sesudah penerapan BNI SONIC di Bank BNI Cabang Singaraja, Kantor Cabang Renon, Kantor Cabang Denpasar.

ABSTRACT

Jaabir, (2022). *The Effect of the Implementation of BNI SONIC (Self Service Opening Account) on Improving the Quality of Customer Service at BNI in Bali*. Thesis, Management Science, Postgraduate Program, Ganesha University of Education.

This thesis has been approved and reviewed by Advisor I: Dr. I Wayan Bagia, M.Si. and Advisor II: Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D

Keywords: BNI SONIC, Service Quality, Independent Sample T-Test

This study aimed to determine the level of customer satisfaction with opening an account without using a BNI SONIC machine and using BNI SONIC, as well as the effect of implementing BNI SONIC on improving service quality at BNI in Bali. This research used quantitative approach. The research locations were PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Singaraja, BNI Renon, and BNI Denpasar. The subjects in this study were customers who made transactions at BNI Bank, while the object in this study was the quality of service to BNI customers at the BNI Singaraja, BNI Renon, and BNI Denpasar due to the implementation of BNI SONIC at BNI. The population in this study were customers of BNI Singaraja, BNI Renon, and BNI Denpasar who had opened accounts were 240 respondents, calculated using the Slovin formula. The data collected using questionnaire method filled in via Google Form. The data analysis technique used the Two-Sample Unpaired Test (Independent Sample T-Test). The results of the research showed: (1) The level of quality of BNI *Customer Service* when opening an account at *Customer Service* or by BNI Manual, based on the average value, showed that the category of sufficient quality for *customer service* before the implementation of BNI SONIC. (2) The level of *customer service* quality after the implementation of BNI SONIC, based on the average value, showed that results in the "Very High" quality category. (3) Based on the results of Independent Sample T-Test, the significance value revealed that it had a smaller value than the critical value of the number (0.05). Therefore, there is a significant difference between the average results of the service quality of BNI Manual and BNI SONIC. Then, the results of the correlation value showed that there is a very strong or high positive correlation between service quality when opening an account at *Customer Service* and after the implementation of BNI SONIC at Bank BNI Singaraja, BNI Renon, and BNI Denpasar.