

**PENGARUH PENERAPAN BNI SONIC (*SELF SERVICE
OPENING ACCOUNT*) TERHADAP PENINGKATAN
KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA BNI DI
BALI**

TESIS

Oleh :

**JAABIR
NIM 2029131024**



UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

PASCA SARJANA

PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN

SINGARAJA

JANUARI 2022

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal oleh: Jaabir. Ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Pra Ujian Tesis/Ujian Tesis *).

Singaraja,
Pembimbing I



Dr. I Wayan Bagia, M.Si
NIP. 196812311993031000

Pembimbing II



Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D
NIP. 198002172002122001

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

Tesis oleh Jaabir ini telah berhasil dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal:

oleh Tim Penguji

	Ketua	Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D NIP 198002172002122001
	Anggota	Dr. I Wayan Bagia, M.Si NIP. 196812311993031000
	Anggota	Dr. Ni Made Suci, M.Si. NIP 196810291993032001
	Anggota	Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si., Ak NIP 197210202010122002
	Anggota	Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par NIP 198104162005012001

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana Undiksha,



Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.
NIP. 196212151988031002

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 22 Januari 2022

Yang memberi pernyataan,


Jaabir

PRAKARTA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul: “Pengaruh Penerapan BNI SONIC (*Self Service Opening Account*) Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada BNI di Bali”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
2. Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si., sebagai Direktur Pascasarjana Undiksha, dan juga para staf yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
3. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D., sebagai Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Magister (S2) dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
4. Dr. I Wayan Bagia, M,Si, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
5. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecet semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
6. Dr. Ni Made Suci, M.Si., Ph.D, Dr. Ni Kadek Sinarwati, SE., M,Si., Ak., dan Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par. sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
7. BNI Kantor Cabang Singaraja, BNI Kantor Cabang Renon, BNI Kantor Cabang Denpasar yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian dan penyebaran kuesioner di lokasi tersebut;

8. Para nasabah yang telah bersedia untuk memberikan waktu dan kesempatannya untuk mengisi kuesioner yang telah saya sebar;
9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berbagi suka dan duka. Sebernarnya lebih banyak suka nya sih, semangat untuk kita semua. Semoga selalu terjalin silaturahmi kita dengan baik.
10. Anak-anak dan istri tercintaku, semoga Allah selalu memberikan Rahmat-Nya kepada kita semua. Terima kasih atas pengertiannya selama ini, sehingga saya sebagai pribadi yang selalu berusaha menjadi lebih baik ini bisa menyelesaikan studi ini dengan baik dan lancar.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 22 Januari 2022

Penulis

Jaabir

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
PRAKARTA	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3. Indikator Kualitas Pelayanan.....	14
2.2. Aplikasi Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Pada Bisnis Jasa Keuangan... 16	
2.3. Kerangka Pemikiran.....	18
2.4 Hipotesis Penelitian	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	23
3.2 Lokasi Penelitian	23
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.3.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	25
3.3.2 Jenis dan Sumber Data	25
3.4 Variabel Penelitian.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	27
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	27
3.6.2 Statistik Uji Dua Beda Tidak Berpasangan	28
3.6.3 Rancangan Pengujian Hipotesis	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum Bank BNI.....	30
4.1.1 BNI SONIC	32
4.2 Hasil Penelitian.....	35
4.2.1 Karakteristik Responden.....	35
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas instrument	37
4.2.3 Deskriptif.....	40
4.2.4 Uji Dua Beda Sampel Tidak Berpasangan	42
4.2.4.1 Uji Dua Beda Sampel Tidak Berpasangan	43
4.3 Pembahasan	44
4.3.1 Tingkat kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening tanpa menggunakan mesin BNI SONIC	44
4.3.2 Tingkat kepuasan nasabah terhadap pembukaan rekening dengan menggunakan mesin BNI SONIC	49
4.3.3 Pengaruh penerapan BNI SONIC terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah pada BNI di Bali	54
4.4 Implikasi Hasil Penelitian.....	56
 BAB V PENUTUP.....	 58
5.1 Rangkuman.....	58
5.2 Simpulan	60
5.3 Saran	60
 DAFTAR PUSTAKA	 63
LAMPIRAN	67
DAFTAR RIWAYATHIDUP	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa (Gaps Model)	13
Gambar 2.2 Diagram Kerangka Pemikiran	20



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Responden Atau Sampel.....	24
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Statistik Deskriptif	40
Tabel 4.5 Interpretasi Mean.....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Korelasi (Correlations).....	42
Tabel 4.7 Standar Korelasi	42
Tabel 4.8 Uji t - tidak berpasangan (Independent Sample T-test).....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner <i>Google Form</i> Kualitas pelayanan saat membuka rekening di <i>Customer Service</i>	67
Lampiran 2: Kuesioner <i>Google Form</i> Kualitas pelayanan setelah menggunakan BNI SONIC	63
Lampiran 3: Uji Validitas X1 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	73
Lampiran 4: Uji Validitas X2 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	74
Lampiran 5: Uji Validitas X3 <i>Responsiveness</i> (Kepekaan).....	75
Lampiran 6: Uji Validitas X4 <i>Empathy</i> (Empati).....	76
Lampiran 7 : Uji Validitas X5 <i>Assurance</i> (Jaminan)	77
Lampiran 8 : Uji Reliabilitas Sebelum dan Setelah r ganjil genap	78
Lampiran 9 : Statistik Deskriptif	78
Lampiran 10 : Statistik Uji Dua Beda Berpasangan	79