

**EFEKTIVITAS BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM LAYANAN
KEPUASAN PELANGGAN
(pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk)**

SKRIPSI



**OLEH
NADILLA AYU SAFIRA
NPM. 19130048**

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS KEGURUAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**EFEKTIVITAS BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM LAYANAN
KEPUASAN PELANGGAN
(pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk)**

SKRIPSI

**Diajukan
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana
Program Studi Bimbingan dan Konseling**

**OLEH:
NADILLA AYU SAFIRA
NPM. 19130048**

**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO
2023**

ABSTRAK

Safira, Nadila Ayu. 2023. Efektivitas Bimbingan Dan Konseling Dalam Layanan Kepuasan Pelanggan (pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk). Skripsi. Program Studi Bimbingan dan Konseling, FKIP Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Hadi Pranoto, M.Pd. (2) Agus Wibowo, M.Pd

Fokus dalam penelitian ini adalah efektivitas bimbingan dan konseling dalam layanan kepuasan pelanggan dengan indikator tercapainya intensi, kapabilitas adaptasi, kepuasan kerja, dan komitmen. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif subjek data adalah *front liner* pada Bank BNI Lampung. Analisis pada penelitian ini menggunakan model Miles and Huberman, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*, pengujian keabsahan data dilakukan dengan cara trigulasi metode. Kesimpulan pada penelitian ini menunjukkan bahwa Tercapainya intensi sudah efektif, karena karena meningkatnya loyalitas para pegawai dalam melayani pelanggan. Kapabilitas adaptasi terselesaikan dengan baik terlihat dari kemampuan para pegawai dalam menjalankan tugas bersama anggota lainnya. Kepuasan kerja dalam menjalankan tugas maupun tanggung jawab sudah meningkat, dikarenakan kesadaran pegawai dengan adanya ilmu bimbingan dan konseling yang dimilikinya. Komitmen sudah efektif karena pegawai selalu mengusahakan kenyamanan pelanggan melalui layanan yang diberikan.

Kata Kunci: *Efektivitas BK, Layanan Kepuasan Pelanggan*

Abstract

Safira, Nadila Ayu. 2023. Effectiveness of Guidance and Counseling in Customer Satisfaction Services (at Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk). Thesis. Guidance and Counseling Study Program, FKIP Muhammadiyah Metro University. Supervisor (1) Hadi Pranoto, M.Pd. (2) Agus Wibowo, M.Pd

The focus of this research is the effectiveness of guidance and counseling in customer satisfaction services with indicators of achieving intentions, adaptability, job satisfaction and commitment. This type of research is descriptive qualitative. The data subject is a front liner at Bank BNI Lampung. The analysis in this research uses the Miles and Huberman model, namely data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. Testing the validity of the data is carried out using the triangulation method. The conclusion of this research shows that the achievement of intentions has been effective, due to the increased loyalty of employees in serving customers. The ability to adapt well can be seen from the ability of employees to carry out their duties together with other members. Job satisfaction in carrying out duties and responsibilities has increased, due to employee awareness of the knowledge of guidance and counseling they possess. Commitment is effective because employees always strive for customer comfort through the services provided.

Keywords: BK Effectiveness, Customer Satisfaction Service

PERSETUJUAN

Skripsi oleh Nadilla Ayu Safira ini.

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

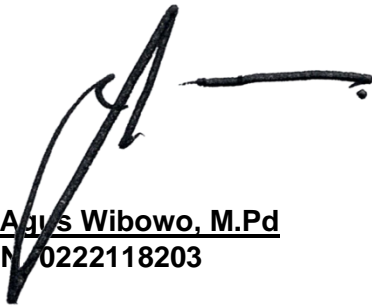
Metro, 2023

Pembimbing I



Hadi Pranoto, M.Pd
NIDN. 0219079101

Pembimbing II



Dr. Agus Wibowo, M.Pd
NIDN. 0222118203

Kaprodi Bimbingan dan Konseling



Hadi Pranoto, M.Pd
NIDN. 0219079101

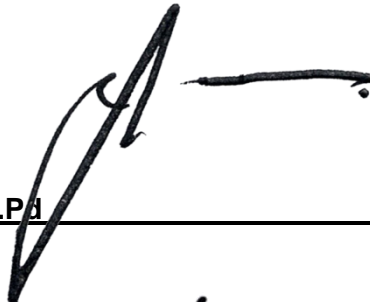
PENGESAHAN

Skripsi oleh Nadilla Ayu Safira ini,
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 2023

TIM PENGUJI



Hadi Pranoto, M.Pd. _____, Ketua
NIDN. 0219079101



Dr. Agus Wibowo, M.Pd. _____, Sekretaris
NIDN. 0222118203



Mudaim, M.Si _____, Penguji Utama
NIDN. 0210117902

Mengetahui,
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Deban,



Dr. Arif Rahman Alhthbby M.Pd
NIP. 0203128801

MOTTO

الصَّابِرِينَ مَعَ اللَّهِ إِنَّ ۖ وَالصَّلَاةَ بِالصَّبْرِ اسْتَعِينُوا أَمْنُوا الَّذِينَ يَأْتِيهَا

"Hai orang-orang yang beriman, mintalah pertolongan kepada Allah dengan sabar dan salat. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar."

(Q.S Al-Baqarah: 153)

"Bila segalanya terasa mudah didapat, tak akan ada kata "Syukur" dalam kamus bahasa manapun. Nikmati esensi perjuangan hidup ini sembari mensyukuri hal-hal kecil yang terjadi."

(Nadilla Ayu Safira)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur allhamdulillah kupersembahkan karya kecilku ini untuk:

1. Yang utama dari segalanya, sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT, terimakasih telah membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkan ku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahannya yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kehadiran Rasulullah SAW.
2. Kedua orangtuaku, yang telah memberikan kasih sayang hingga aku dewasa, serta selalu mendoakan dan mendukungku, perjuangan dan pengorbanan dari ibu dan bapak yang selalu kujadikan penyemangatku dalam menyelesaikan penulisan ini.
3. Untuk teman-teman seperjuangan yang selalu saling membantu, saling mengingatkan dan juga selalu bersama-sama dalam keadaan susah maupun senang.
4. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Metro.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

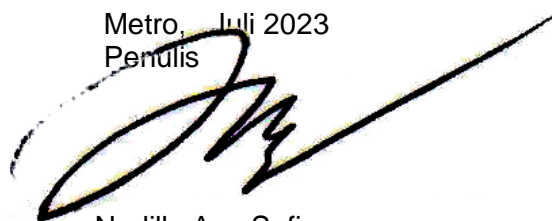
Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Segala puji syukur *Alhamdulillah* penulis haturkan atas kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Efektivitas Bimbingan Dan Konseling Dalam Layanan Kepuasan Pelanggan (pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk)". Sebagai salah satu syarat untuk menyusun skripsi.

Selain dari pada itu penulis haturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini yaitu kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Arif Rahman Aththbby M.Pd, Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Hadi Pranoto, M.Pd Ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling dan Pembimbing Akademik.
4. Agus Wibowo, M.Pd, dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Kepada Kepala Cabang BNI Lampung yang telah menerima peneliti dalam penelitian ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran, dan finansial serta memberikan dukungan secara keseluruhan dalam menyelesaikan proposal ini.
7. Kepada teman-teman Angkatan 19 Bimbingan dan Konseling yang telah memberikan semangat dan motivasi.

Metro, Juli 2023
Penulis



Nadilla Ayu Safira
NPM. 19130048

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Nadilla Ayu Safira
NPM : 19130048
Program Studi : Bimbingan dan Konseling
Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dosen Pembimbing : 1. Hadi Pranoto, M.Pd
2. Agus Wibowo, M.Pd.

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“EFEKTIVITAS BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM LAYANAN KEPUASAN PELANGGAN (pada Customer Service PT. Bank Negara Indonesia Persero, Tbk)** adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Metro.

Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Pendidikan dan akan mempertanggungjawabkan secara hukum.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Metro, 2023

Yang membuat pernyataan,



Nadilla Ayu Safira
NPM. 19130048



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO



SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 826/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : NADILLA AYU SAFIRA
NPM : 19130048
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

EFEKTIVITAS BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM LAYANAN KEPUASAN PELANGGAN (PADA CUSTOMER SERVICE PT. BANK NEGARA INDONESIA PERSERO, TBK)

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 03 Oktober 2023

Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: upi.ummetro.ac.id
E-mail: help.upi@ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul.....	i
HALAMAN Logo	ii
HALAMAN Judul	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (Similarity Check)	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB IPENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	3
C. Manfaat Penelitian	3
D. Lokasi Penelitian	4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Konsep Manajemen Layanan	5
1. Arti Penting Pelayanan	5
2. Budaya Kualitas dalam Pelayanan.....	6
B. Jaminan Kepuasan Pelanggan.....	9
1. Mitos Loyalitas Pelanggan	9
2. Strategi Kepuasan Pelanggan	10
C. Kepuasan Pelanggan Pada Profesi Bimbingan Dan Konseling	11
1. Harapan Kinerja Layanan Bimbingan dan Konseling.....	11
2. Implementasi Kepuasan Pelanggan pada Profesi Layanan	

Bimbingan dan Konseling	13
D. Efektivitas	15
1. Definisi Efektivitas	15
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas.....	16
3. Indikator Efektivitas	17
E. Penelitian Relevan	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Jenis Penelitian	21
B. Kehadiran Peneliti	21
C. Data dan Sumber Data	22
D. Analisis data	24
E. Pengecekan keabsahan	25
F. Tahap tahap penelitian	26

BAB IV PEMBAHASAN

A. Keadaan Umum Lokasi Penelitian	28
B. Kategorisasi dan Pengorganisasian Data	32
C. Paparan Data dan Temuan Penelitian	34
1. Paparan Data Penelitian	34
2. Temuan Penelitian	42
D. Pembahasan	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
1. sumber-sumber yang menyebabkan kinerja tidak efektif.....	16
2. Kisi-Kisi Pedoman Observasi	23
3. Kisi-kisi Pedoman Wawancara.....	24

DAFTAR GAMBAR

Judul Gambar	Halaman
1. Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Lampung.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Judul Lampiran	Halaman
1. Kisi-Kisi Pedoman Wawancara.....	54
2. Riwayat Hidup.....	55