

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran intention dan determinan-determinannya perilaku melayani nasabah pada teller Bank "X" Karawang.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik survei. Variabel penelitian ini adalah intention dan determinan-determinannya. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode purposive sampling pada teller Bank "X" Karawang. Jumlah responden sebanyak 30 teller.*

*Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner intention dan determinan-determinannya yang disusun oleh **Icek Ajzen** (2005) dan diadaptasi oleh peneliti yang mengacu pada teori *planned behavior* sebanyak 16 item. Berdasarkan hasil uji validitas dengan menggunakan korelasi **Pearson** dan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus koefisien reliabilitas **Alpha Cronbach** diperoleh 16 item yang diterima, dengan validitas berkisar antara 0,568–0,925 dan reliabilitas sebesar 0,7803. Hasil pembahasan menggunakan teknik *multiple regression* dan teknik korelasi **Pearson**.*

*Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa 56,67% Bank "X" Karawang memiliki intention yang kuat dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah dan 43,33% sisanya memiliki intention yang lemah. Dari hasil penelitian juga diketahui determinan yang memberikan pengaruh paling besar terhadap intention dalam melayani nasabah adalah *perceived behavioral control* sebesar 0,630. Determinan yang memberikan pengaruh paling kecil terhadap intention adalah *subjective norms* sebesar 0,048. Korelasi antar determinan yang paling besar adalah korelasi antara *perceived behavioral control* dan *attitude toward behavior* 0,266. Korelasi yang paling kecil adalah antara *perceived behavioral control* dan *subjective norms* sebesar 0,067.*

*Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti mengajukan saran untuk dilakukannya penelitian mengenai pengaruh kondisi lingkungan fisik pekerjaan terhadap intention dan pengaruh intention terhadap *actual behavior*. Untuk *Training Manager*, selain memberikan pelatihan yang dapat memperkaya keterampilan sebagai seorang teller, sebaiknya teller juga diberi pelatihan mengenai sikap dan diberikan lebih banyak informasi mengenai pentingnya melayani nasabah dengan baik.. Selain itu, pihak *sendik* hendaknya mengadakan *follow up* mengenai efektivitas hasil training di lapangan. Untuk *ka-unit*, diharapkan membantu pihak *sendik* dengan membuat laporan secara berkala mengenai perkembangan kinerja teller dalam melayani nasabah.*

## DAFTAR ISI

### Lembar Judul

<b>Lembar Pengesahan</b> .....	i
<b>Abstrak</b> .....	ii
<b>Kata Pengantar</b> .....	iii
<b>Daftar Isi</b> .....	v
<b>Daftar Tabel</b> .....	viii
<b>Daftar Bagan</b> .....	x
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xi

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	7
1.4.1 Kegunaan Teoretis .....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	7
1.5 Kerangka Pemikiran .....	8
1.6 Asumsi .....	15

## BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Teori <i>Planned Behavior</i> .....	16
2.1.1	Pengertian <i>Planned Behavior</i> .....	16
2.1.2	<i>Intention</i> .....	18
2.1.3	<i>Attitude Toward the Behavior</i> .....	18
2.1.4	<i>Subjective Norms</i> .....	20
2.1.5	<i>Perceived Behavioral Control</i> .....	21
2.1.6	Pengaruh Determinan-Determinan <i>Intention</i> Terhadap <i>Intention</i> .....	22
2.1.7	Hubungan Antar Determinan-Determinan <i>Intention</i> ....	23
2.1.8	<i>Background Factors</i> .....	24
2.1.9	Ketidaksesuaian antara <i>Intention</i> dengan Perilaku ...	26
2.1.10	<i>Control Factor</i> .....	28
2.1.11	<i>Target, Action, Context and Time</i> .....	29
2.2	Masa Dewasa Awal .....	30
2.2.1	Karakteristik Masa Dewasa Awal .....	30
2.2.2	Perkembangan Kognitif Masa Dewasa Awal .....	31
2.2.3	Tugas Perkembangan Masa Dewasa Awal .....	34
2.3	Masa Dewasa Tengah .....	35
2.3.1	Karakteristik Masa Dewasa Tengah .....	35
2.3.2	Perubahan Fisik Masa Dewasa Tengah .....	36
2.3.3	Tugas Perkembangan Masa Dewasa Tengah .....	36

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Rancangan Penelitian .....	38
3.2	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	39
3.2.1	Variabel Penelitian .....	39
3.2.2	Definisi Operasional .....	39
3.3	Alat Ukur .....	40
3.3.1	Alat Ukur <i>Intention</i> dan Determinan-Determinannya....	40
3.3.2	Sistem Penilaian .....	41
3.3.3	Data Pribadi dan Data Penunjang.....	42
3.4	Data Pribadi dan Data Penunjang .....	43
3.4.1	Validitas Alat Ukur .....	43
3.4.2	Reliabilitas Alat Ukur .....	44
3.5	Populasi Penelitian .....	45
3.5.1	Teknik Sampling .....	45
3.5.2	Karakteristik Populasi.....	45
3.6	Teknik Analisa .....	45

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	47
4.1.1	Gambaran Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin ....	47
4.1.2	Gambaran Subjek Berdasarkan Masa Kerja .....	48
4.2	Gambaran Hasil Penelitian .....	48
4.2.1	Derajat <i>Intention</i> Melayani Nasabah .....	48

4.2.2	Kontribusi Determinan Terhadap <i>Intention</i> dan Korelasi Antara Determinan-Determinan dalam <i>Intention</i> ....	49
4.2.3	Determinan-Determinan <i>Intention</i> .....	50
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	52

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran .....	58

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	60
-----------------------	-------	----

<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	.....	62
-----------------------	-------	----

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

- Tabel 2.2.2 Tahap Perkembangan Kognitif Piaget
- Tabel 3.3.1 Pembagian Item-Item Alat Ukur *Planned Behavior*
- Tabel 4.1.1 Gambaran Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin
- Tabel 4.1.2 Gambaran Subjek Berdasarkan Masa Kerja
- Tabel 4.2.1 Gambaran Hasil Penelitian *Intention*
- Tabel 4.2.3.1 Gambaran Hasil Penelitian Determinan-Determinan dalam *Intention*
- Tabel 4.2.3.2 Tabulasi Silang Antara *Intention* dengan *Attitude Toward the Behavior*
- Tabel 4.2.3.3 Tabulasi Silang Antara *Intention* dengan *Subjective Norms*
- Tabel 4.2.3.4 Tabulasi Silang Antara *Intention* dengan *Perceived Behavioral Control*
- Tabel 5.1 *Crosstabs Attitude Toward the Behavior* dengan *Subjective Norms*
- Tabel 5.2 *Crosstabs Attitude Toward the Behavior* dengan *Perceived Behavioral Control*
- Tabel 5.3 *Crosstabs Subjective Norms* dengan *Perceived Behavioral Control*
- Tabel 6.1 *Crosstabs Attitude Toward the Behavior* dengan Lamanya Bekerja Sebagai *Teller Bank “X”*
- Tabel 6.2 *Crosstabs Attitude Toward the Behavior* dengan Sumber Informasi Mengenai Pelayanan Terhadap Nasabah

- Tabel 6.3 *Crosstabs Attitude Toward the Behavior* dengan Informasi Kegunaan Melayani Nasabah Dengan Baik
- Tabel 6.4 *Crosstabs Attitude Toward the Behavior* dengan Informasi yang Dimiliki Mengenai Pelayanan Nasabah
- Tabel 6.5 *Crosstabs Attitude Toward the Behavior* dengan Suasana Hati yang Mendukung
- Tabel 6.6 *Crosstabs Attitude Toward the Behavior* dengan Suasana Hati yang Menghambat
- Tabel 7.1 *Crosstabs Subjective Norms* dengan orang-orang yang dapat memotivasi dalam melakukan pelayanan nasabah
- Tabel 8.1 *Crosstabs Perceived Behavioral Control* dengan Kemampuan Menjaga Kualitas Pelayanan
- Tabel 8.2 *Crosstabs Perceived Behavioral Control* dengan Hambatan Saat Melayani Nasabah
- Tabel 8.3 *Crosstabs Perceived Behavioral Control* dengan Faktor-Faktor yang Mendukung
- Tabel 8.4 *Crosstabs Perceived Behavioral Control* dengan Sifat-Sifat yang Mendukung Dalam Melayani Nasabah

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1.1 Teori *Planned Behavior*



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Alat Ukur *Planned Behavior*
- Lampiran 2. Data Penunjang
- Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur
- Lampiran 4. Skor Hasil Data Mentah
- Lampiran 5. *Crosstabulation Attitude Toward the Behavior, Subjective Norms*  
dan *Perceived Behavioral Control*
- Lampiran 6. *Crosstabulation Attitude Toward the Behavior* dengan Data  
Penunjang
- Lampiran 7. *Crosstabulation Subjective Norms* dengan Data Penunjang
- Lampiran 8. *Crosstabulation Perceived Behavioral Control* dengan Data  
Penunjang
- Lampiran 9. Kisi-Kisi Alat Ukur *Intention* dan Determinan-Determinannya
- Lampiran 10. Karakteristik Bank “X”