

**STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM
USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN)
PADA PT BANK PERKREDITAN RAKYAT TAHAP GANDA
PRABUMULIH**

LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna
Menyelesaikan Pendidikan Program DIII Jurusan Keuangan dan
Perbankan**



Diajukan Oleh :

PUTRI DIAN NOSA

NPM 1701130009

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG**


2020

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

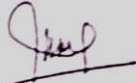
TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : Putri Dian Nosa
No. Pokok : 1701130009
Jurusan : Keuangan & Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Dana Bank
Judul Laporan Akhir : Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan
Dalam Usaha Menghimpun Dana
Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank
Perkreditan Rakyat Tahap Ganda
Prabumulih

Pembimbing Laporan Akhir :
Tanggal 17 oktober 2020

Pembimbing I : 
Umi Hasanah, SE,MM
NIDN : 0220016002

Tanggal 17 oktober 2020

Pembimbing II : 
Maswah, SE,MM
NIDN : 0225105601

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal 17 oktober 2020



Dr. Msv. Mikial, SE, M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN : 0205026401

133 / PS / DFE / 20

SURAT PERNYATAAN PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini

Nama : Putri Dian Nosa

NPM : 1701130009

Program Studi : DIII Keuangan dan Perbankan

Judul Proyek Akhir : Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) di PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih.

Menyatakan dengan ini bahwa Proyek Akhir saya merupakan hasil karya sendiri yang didampingi pembimbing bukan hasil penjiplakan/plagiat dan telah melewati proses **Plagiarism Checker** yang dilakukan pihak jurusan, apabila pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Oktober 2020

Mengetahui,

Ketua Prodi D III Keuangan dan Perbankan



Umi Hasanah, SE, MM

Yang Membuat Pernyataan



Putri Dian Nosa

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO:

- Sukses adalah saat persiapan dan kesempatan bertemu
- Kebiasaan adalah kualitas jiwa

KUPERSEMBAHAN KEPADA:

- Allah SWT
- Ayah, Mama, dan kakak
tercinta
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan berbagai nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Program Studi D3 Keuangan & Perbankan Universitas Tridinanti Palembang. Dalam hal ini penulis mengambil judul “Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih”.

Dalam penulisan laporan akhir ini penulis menyadari keterbatasan serta kelemahan dalam penyajian karya tulis ini jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kebaikan selanjutnya.

Penyelesaian laporan akhir ini tidak terlepas dari berbagai bimbingan, dorongan serta kerja sama dari berbagai pihak baik berupa tenaga, pikiran dan waktu mereka dalam membimbing dan mengarahkan penulis. Dalam kesempatan ini dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr.Ir.Hj Nyimas Manisah, MP selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang.
2. Ibu DR. Msy. Mikial, SE,Msi,Ak,CA,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang.
3. Ibu Umi Hasanah, SE.MM selaku Ketua Jurusan Keuangan & Perbankan sekaligus Pembimbing I yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing dan mengarahkan dalam penulisan laporan akhir dari awal sampai akhir.
4. Ibu Maswah, SE.MM selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan masukan serta pengarahan dalam penulisan laporan akhir ini sampai selesai.
5. Bapak Jamalludin SE selaku Direktur utama PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih yang telah banyak meluangkan waktu,

memberikan arahan, saran pertimbangan serta dengan penuh kesabaran dan keikhlasan membimbing peneliti dalam menyelesaikan laporan akhir.

6. Bapak Pimpinan, Staff, dan karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih.
7. Ayah dan mama tercinta, kakak dan keluarga yang tidak pernah lupa selalu mendoakan serta memberi dukungan dan semangat baik moril dan materi.
8. Teman-teman seperjuanganku, dan yang lain. Terima kasih banyak untuk semua kebersamaan dan kebahagiaan selama kuliah di Universitas Tridianti Palembang, semoga silaturahmi kita selalu terjalin.

Akhirnya kata penulis ucapkan terimakasih dan berharap supaya Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Keuangan dan Perbankan.

Palembang, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
RIWAYAT HIDUP	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
1.4 Metode Penelitian	4
1.4.1 Lokasi Penelitian	4
1.4.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	4
1.5 Teknik Analisis	5
1.6 Sistematika Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	7
2.1.1 Strategi	7

2.1.2 Definisi Strategi	7
2.1.3 Tingkat-Tingkat Strategi	8
2.1.4 Proses Strategi	9
2.2 Mutu Pelayanan	10
2.2.1 Pengertian Mutu/Kualitas	10
2.2.2 Pengertian Pelayanan	10
2.2.3 Pengertian Mutu Pelayanan	11
2.2.4 Bentuk-Bentuk pelayanan	11
2.2.5 Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik	12
2.3 Nasabah	14
2.3.1 Pengertian Nasabah	14
2.3.2 Sifat-Sifat Nasabah	15
2.3.3 Kepuasan Nasabah	16
2.4 Bank	17
2.4.1 Pengertian Bank	17
2.4.2 Jenis-Jenis Bank	18
2.4.3 Sumber Dana Bank	18
2.5 Menghimpun Dana Bank	19
2.5.1 Pengertian Menghimpun Dana Bank	19
2.5.2 Produk Penghimpun Dana bank	20
2.5.3 Strategi Penghimpun Dana Bank	21

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

3.1 Sejarah Singkat PT. BPR Tahap Ganda Prabumulih	22
--	----

3.2 Visi dan Misi PT.BPR Tahap Ganda Prabumulih	24
3.3 Struktur Organisasi PT. BPR Tahap Ganda Prabumulih	25
3.4 Kegiatan Umum PT. BPR Tahap Ganda Prabumulih	35

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. BPR Tahap Ganda Prabumulih	36
--	----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1. Struktur Gambar	25
--------------------------	----

RIWAYAT HIDUP

Putri Dian Nosa di lahirkan di desa Jemenang pada 01 Februari 1999 dari Ayah yang bernama Masdi dan Ibu Sas Welni, anak kedua dari dua bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Negeri 10 Rambang Dangku, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2014 di SMP KUD Persari Suni, Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2017 di SMA Negeri 1 Rambang Dangku, dan selanjutnya pada tahun 2017 melanjutkan Perguruan Tinggi Fakultas Ekonomi D3 Keuangan dan Perbankan di Universitas Tridinanti Palembang.

ABSTRAK

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam dunia perbankan harus mempunyai strategi pelayanan yang baik agar bank tersebut mampu melayani dan menangani berbagai kebutuhan nasabahnya. Strategi merupakan penentuan rencana yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi. Setiap bank harus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Kualitas pelayanan merupakan kualitas kinerja karyawan atau perusahaan dalam menyampaikan jasa kepada nasabah yang berakibat pada kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Sedangkan kepuasan nasabah adalah aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas sehingga pelayanan yang berkualitas bagi nasabah perlu ditingkatkan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimanapun strategi yang dilakukan oleh PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap ganda Prabumulih. Teknik analisis yang digunakan dalam membahas laporan ini adalah analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan observasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih dalam meningkatkan mutu pelayanan yaitu dengan menerapkan sikap ramah, berpenampilan menarik, percaya diri, berbicara dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar, dan name tag selalu diperlihatkan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu bisnis yang bergerak dalam bidang jasa keuangan adalah bank. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut jenisnya bank dapat digolongkan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Pembagian jenis bank ini dimaksudkan sebagai sarana untuk menampung dan mengantisipasi perkembangan usaha perbankan saat ini terutama dalam menghadapi era globalisasi perekonomian yang lebih kepada generalisasi perbankan.

Suatu jenis bank yang dapat diharapkan membantu pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan ekonomi di Indonesia karena dapat menjangkau lapisan terendah dari masyarakat di kota maupun di daerah pedesaan, jenis bank tersebut yaitu Bank Perkreditan Rakyat.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Pada saat ini Bank perkreditan Rakyat sudah mendapatkan perhatian dan sudah dikenal oleh masyarakat banyak. Bank Perkreditan Rakyat sudah banyak tersebar di daerah-daerah dan sangat disambut baik oleh masyarakat terutama masyarakat kecil. Karena ini dapat membantu mereka dalam mengembangkan usahanya.

Salah satu contoh Bank Perkreditan Rakyat yang mulai mengembangkan sayapnya saat ini adalah PT Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih, ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang mengembangkan usahanya dengan bantuan dana dari PT Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih tersebut.

Dalam perbankan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan menggunakan suatu produk jasa bank. Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Apabila diabaikan ataupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan bank tersebut dan menjadi nasabah di bank lain. Hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan perbankan. Oleh karena itu, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap bank dengan menerapkan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah. Dimana dalam pengelolaan aktivitas perbankan perlu peningkatan pelayanan kepada nasabah, maka akan memberikan kepuasan serta meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada bank.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam penulisan tugas akhir ini penulis tertarik untuk mengambil judul “ **STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN) PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT TAHAP GANDA PRABUMULIH** “

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) di PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui strategi meningkatkan pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) di PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih ?

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman penulis dalam penyusunan Laporan Akhir, untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Diploma III Jurusan Keuangan dan Perbankan pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan dalam menentukan kebijakan karyawan dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih.

3. Bagi Akademik

Untuk memperluas penelitian selanjutnya berkaitan dengan adanya strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) pada PT Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan dengan memilih lokasi di PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No.20 Kel. Muara dua Prabumulih. Dan waktu penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 3 bulan, mulai bulan Juni sampai Agustus 2020.

1.4.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan peneliti adalah :

1. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan secara langsung dari objek yang diteliti di PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih.

Data tersebut penulis kumpulkan dengan teknik sebagai berikut :

a. Observasi

Yaitu pengamatan secara langsung ke objek penelitian dengan mencatat secara data yang dibutuhkan.

b. Wawancara

Yaitu mengadakan wawancara dengan pimpinan atau karyawan yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Yaitu pengumpulan data dengan mempelajari masalah yang berhubungan dengan objek yang diteliti melalui buku-buku pedoman, literature yang disusun oleh para ahli yang berhubungan dengan masalah yang sedang dianalisis, yang ada hubungannya dengan strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam menghimpun dana masyarakat.

1.5 Teknik Analisa

Teknik analisa yang digunakan dalam membahas laporan ini adalah analisa kualitatif. Teknik ini digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas dan tepat mengenai masalah yang akan dibahas.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan ini ditulis dalam 5 bab, yang berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya, secara sistematika isi dari laporan akhir disusun sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, teknik analisa dan sistemsstika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang kajian teoritis, terdiri dari strategi, mutu pelayanan, nasabah, bank, menghimpun dana bank.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Bab ini memuat sejarah singkat PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih, visi dan misi, struktur organisasi, serta kegiatan umum PT. Bank Perkreditan Rakyat Tahap Ganda.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat pada PT. BPR Tahap Ganda Prabumulih.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir penulis mencoba menarik kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- David, Fred R. 2010. *Strategic Manajemen, Manajemen Strategis Konsep Buku 1, Edisi 12*. Jakarta : Salemba Empat
- Grant, Robert M and Jordan Judith. 2012. *Foundations Of Strategy*. Uk : John Wiley & Sons,Ltd
- Komarudin, Kamas. 2013. *Manajemen Dana Bank*. Yogyakarta : Deepublish
- Kotler, P and Keller K.L. 2016. *Marketing Management*. Pearson Education,Inc
- Nina Indah Febriana. 2016. “**Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu TulungAgung**” : Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Vol.03, No.01 Oktober 2016, Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Pedoman Penulisan Skripsi dan laporan Akhir. 2014. Universitas Tridianti Palembang.
- Solihin, Ismail. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta : Erlangga
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan
- Yogi Gustra Pratama. 2019. “**Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Mehimpun Dana Masyarakat**”. Kerjasama Pada Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Kolonel Atmo dengan Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti : Palembang
- <https://id.m.wikipedia.org/wiki/strategi> diakses pada tanggal 14 Juli 2020
- <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-pelayanan/14452> diakses pada tanggal 14 Juli 2020
- <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-strategi/> diakses pada tanggal 14 Juli 2020

<https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html> diakses
pada tanggal 14 Juli 2020