CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAMUSAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI PT. BANKSUMSEL BABEL CABANG ATMO PALEMBANG

LAPORAN AKHIR

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

Diajukan Oleh:

Yunita
Npm. 1701130001

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG
2020

UNIVERSITAS TRIDINANTI

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama	**: YUNITA**
Nomor Pokok/NPM	**: 1701130001**
Jurusan/Prog. Studi	**: Keuangan Dan Perbankan**
Jenjang Pendidikan	**: Diploma III**
Mata Kuliah Pokok	**: Perbankan Dan Kebanksentralan**
Judul Laporan Akhir	**: Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Atmo Palembang.**

Pembimbing laporan akhir :

Tanggal 12/10/2020 **pembimbing I :** .....

Syaiful Syahri, SE,MSi

NIDN. 0220085901

Tanggal 13/10/2020 **pembimbing II :** .....

Umi Hasanah, SE,MM

NIDN. 0220016002

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Tanggal 17 Oktober 2020

Dr. Msy. Mikial, SE, MSi, AK.CA,CSRS
NIDN. 0205026401

139/PS/DFE/20

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Sesungguhnya allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri”
{QS. Ar Ra’d : 11}.

Kupersembahkan kepada :

- **Allah S.W.T**
- **Kedua orang tua ku mama yulia dan papa sapilin yang sangat saya sayangi.**
- **Untuk adik-adikku tercinta {yeni dan siva} serta keluarga besarku.**
- **Almamaterku.**

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat-Nya dan memberikan banyak kemudahan kepada penulisdalam penyelesaian laporan akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa pengetahuan dan pengalaman penulis belumlah cukup untuk menyempurnakan laporan ini sehingga masih banyak terdapat kekurangan, baik dalam penggunaan bahasa maupun penyajian data. Dengan demikian penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada segala pihak yang telah membantu, terutama kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dorongan semangat kepada saya.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu 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 Diploma III keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang dan sekaligus sebagai Pembimbing IILaporan Akhir.
4. Bapak Syaiful Sahri, SE,MSI. Selaku Dosen Pembimbing utama laporan akhir.
5. Bapak Hasby Bardiansyah dan ibu Ruzella Agnesya Selaku Penyelia Umum Bank Sumsel Cabang Palembang yang telah mengizinkan menganalisis laporan akhir.
6. Kepada kedua Orang Tuaku Mama, Papa dan adik-adikku yang sangat saya sayangi, yang telah memberikan doa dan dukungan.

7. Kepada teman-teman seperjuangan saya yang sangat saya banggakan dan saya sayangi.

Dengan demikian penulis mengharapkan Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam penyelesaian Laporan Akhir. Oleh karena itu penulis akan dengan senang hati menerima segala saran yang bersifat membangun untuk kebaikan dan kesempurnaan Laporan ini.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR viii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan masalah 2

1.3 Tujuan dan manfaat penelitian 3

1.4 Metode penelitian 3

1.5 Sistematika pembahasan 4

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teoritis 6

2.1.1 Pengertian pelayanan 6

2.1.2 Standar pelayanan 8

2.1.3 Bentuk-bentuk pelayanan nasabah 8

2.1.4 Mutu pelayanan 10

2.1.5 Ciri-ciri pelayanan yang baik.....11

2.2 Tinjauan mengenai menghimpun dana…….…..15

2.2.1 Pengertian penghimpun dana…….15

2.2.2 Strategi penghimpun dana bank…….……17

2.2.3 Sumber dana bank……..18

2.2.4 Produk penghimpun dana……..….20

BAB III : PEMBAHASAN

3.1 Sejarahsingkat PT bank pembangunan daerah sumatera selatan & bangka belitung……...23

3.1.1 Visi misi dan strategi……..26

3.1.2 Strategi pt bank pembangunan daerah sumatera selatan dan bangka Belitung……..27

3.1.3 Produk-produk dan aktifitas usaha……..…...28

3.2 Struktur Organisasi……..…….29

3.3 Kegiatan umum perusahaan……..30

BAB IV : PEMBAHASAN

4.1 Cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat……...…32

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

5.1Kesimpulan.....……..……...…48

5.2 Saran……..……..48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Produk-produk dan aktifitas usaha……...……28

Gambar 3.2. Struktur organisasi…….....29

RIWAYAT HIDUP

Yunita, dilahirkan di Desa Pangkalan Benteng pada tanggal 20 juni 1999 dari ayah Sapilin dan ibu Yulia ia anak ke 1 dari 3 bersaudara.

Sekolah Dasar di selesaikn pada tahun 2011 di SD negeri 5 talang kelapa,Sekolah Menengah Pertama diselesaikan tahun 2014 di SMP Sandikasih Sukajadi dan Selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2017 di SMK Perbankan Alumnika Palembang pada tahun 2017 ia memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, Agustus 2020

yunita

SURAT PERNYATAAN PLAGIAT

Saya yang betanda tangan dibawah ini

Nama : Kristina Efrina

NPM : 1701130005

Program Studi : DIII Keuangan dan Perbankan

Judul Proyek Akhir : Evaluasi Proses Pencairan Kredit Modal Kerja Pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Bandara Mas Palembang.

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

Demikian surat pernyatan 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

Kristina Efrina

ABSTRAK

CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI PT. BANK SUMSEL BABEL CABANG ATMO PALEMBANG.

Tugas akhir ini hasil dari analisa dan abservasi yang penulis lakukan terhadap PT. Bank sumsel babel cabang atmo palembang diperlukannya upaya yang strategis, terencana dan terpandu berbagai bidang, salah satu cara yang perlu ditingkatkan adalah meningkatkan mutu pelayanan dalam menghimpun dana. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

Produk penghimpun dana yang ditawarkan dalam kegiatan menghimpun dana pada PT. Bank sumsel babel cabang atmo palembang meliputi tabungan, giro, dan deposito. Semakin ketatnya persaingan antar bank dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut melalui kredit menjadi salah satu perhatian khusus bank sumsel babel untuk menentukan strategi menghadapi persaingan tersebut. agar pelayanan pada PT. Bank sumsel babel dapat berjalan sesuai prosedur maka bank melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menghimpun dana.

Untuk mewujudkan keingan seperti itu maka setiap bank haruslah ada suatu standar/ pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu bank sumsel babel cabang atmo palembang menggunakan SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana.

Hasil penelitian pada PT. Bank sumsel cabang atmo menunjukkan bahwa cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai SOP dengan tujuan memberikan pelayanan dalam menghimpun dan agar dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan maupun kegiatan nasabah serta memberikan fokus pelayanan kepada nasabah.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di negara maju saat ini, peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara.Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan masyarakat terutama nasabahnya, sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan.

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. Kegiatan bank sehari-hari tidak terlepas dari bidang keuanggan.

Bank mempunyai peran yang sangat penting terhadap pertumbuhan suatu bank dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, sebab volume dana yang berhasil dihimpun atau disimpan akan menentukan volume dana yang dapat dikembangkan oleh bank tersebut dalam bentuk penanaman dana yang menghasilkan, misalnya dalam pemberian kredit.

Lembaga Perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan kepada masyarakat. Oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan usahanya dengan baik. Sehingga bank merupakan lembaga yang di percaya oleh

masyarakat dari berbagai kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin dibanding ditempatkan di lembaga lain.

Produk perbankan yaitu berupa simpanan dan pinjaman.Pada produk simpanan terbagi menjadi tiga jenis yaitu tabungan, deposito, dan giro.Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank.Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu. Giro adalah simpanan pada bank yang penarikannya dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.

Penelitian dengan judul **"Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha MenghimpunDana MasyarakatDi PT.Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Atmo Palembang".**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka Rumusan Masalahyang akan muncul adalah :

Bagaimana cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Atmo Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun danamasyarakat di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Atmo Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

A. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, terutama dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana Bank.
B. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan lebih lanjut pada Bank Sumsel Babel Cabang atmo Palembang. agar menjadi lembanga keuangan yang senantiasa berkembang dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perbankan.
C. Bagi akademik, menambah referensi mengenai dunia usaha, menjalankan kerjasama antara pihak perusahaan dan universitas

1.4 Metodologi Penelitian

1.Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu, suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu

kasus.Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Atmo Palembang.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif.Secara *harfiah* penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk pencandraan (*deskripsi*) mengenai situasi dan kondisi.Artinya, dalam penelitian ini peneliti hanya memberikan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di PT. Bank Sumsel Babel kantor Cabang Atmo Palembang.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan berguna untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dalam penulisan.berikut sistematika penulisan penelitian ini :

BAB I : Pendahuluan, Bab ini berisi gambaran mengenai latar belakang rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : Tinjauan pustaka, bab ini berisi kajian teoritis dan tinjauan Mengenai menghimpun dana.

BAB III : Gambaran Umum Obek Perusahaan, bab ini berisi tentang hasil dari penelitian yang diperoleh peneliti dalam lokasi penelitian. Hasil

penelitian ini dapat berupa gambaran umum mengenaiPT. Bank sumsel babel Kantor Cabang atmo palembang seperti, sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, dan produk-produk yang ada pada PT. Bank sumsel babel Kantor Cabang atmo palembang. Selain gambaran mengenai bank bab ini juga berisi tentang cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di PT. Bank sumsel babel KantoCabang atmo Palembang.

BAB IV : Pembahasan (Analisa), bab ini berisi tentang hasil penganalisisan dari suatu bank sumsel babel cabang atmo Palembang.

BAB V : Kesimpulan dan Saran, dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di PT. Bank sumsel babel Kantor Cabang atmo Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Dokumen PT. Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Kolonel Atmo Palembang

Kasmir,2014 dasar-dasar perbankan Jakarta : Rajawali Pers.

Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang perbankan.

Undang-undang No 07 tahun 1992 tentang perbankan.

https://scholar.google.co.id diakses pada hari kamis 02 juli 2020

http://www.banksumselbabel.com/ diakses pada 03 juli 2020