Jurnal Ekonomi Bisnis Digital
Volume : 1 | Nomor : 2 | Juli 2022 | E-ISSN : 2829-4963 | DOI: https://doi.org/10.47709/jebidi.v1i2.90

ANALISIS PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN) PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT SIMALINGKAR MEDAN

PuteriAiko Nadia Matondang[1)], Fuji Astuty[2)]
[1,2]Universitas Prima Indonesia
puteriaiko08@gmail.com, nananda298@gmail.com

ABSTRACT

Bank is a financial institution that generally established with the authority to accept deposits, lend money and issue promissory notes. Delivering high quality services is not easy. Service quality focuses on customer satisfaction in meeting the wants and needs to be able to achieve customer expectations. Banks must try to improve services so that banks are able to provide the needs or desires of customers. The research method used is field research with a qualitative approach. The location of this research was carried out at PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan. The procedure for obtaining information uses observation and interview techniques. Based on the results of the study, it can be concluded that the implementation of the quality implementation that has occurred at PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan has been carried out in accordance with applicable standards and procedures and strategies that can be used to increase customer savings are promotional strategies, pick up the ball and maintain relationships good with customers.

Keywords*: Community Fund, Quality, Service.*

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan perbankan, bank memiliki peran yang penting terhadap pertumbuhan suatu bank dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Untuk dapat menjaga dan meyakinkan nasabah bahwa bank sebagai lembaga keuangan yang dipercaya dalam menghimpun dana masyarakat, tentunya bank akan memberikan pelayanan terbaik. Maka bank harus berusaha melakukan peningkatan pelayanan agar bank mampu memberikan kebutuhan atau keinginan nasabah yang terkadang memiliki selera atau harapan yang berbeda, sehingga pelayanan juga harus dapat disesuaikan.

Masalah yang umumnya sering terjadi adalah kurangnya mutu pelayanan dalam menghimpun dana di masyarakat. Nasabah sering mengeluhkan pelayanan yang diberikan bank, salah satunya adalah antrian. Nasabah mengeluh tentang pelayanan yang dilakukan bank kurang cepat, padahal bank sendiri sudah berupaya memberikan pelayanan yang cepat. Tentunya diluar itu masih dimungkinkan ada hal lain pada pelayanan bank yang tidak sesuai dengan harapan nasabahnya.

PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan ini memiliki beberapa produk-produk perbankan yang dapat ditawarkan. Diantaranya adalah tabungan BRI Simpedes, Britama, Bisnis Britama, Britama X, tabungan junio, TabunganKu, dan Deposito BRI. BRI juga menyediakan layanan online seperti *E-Banking* dan *SMS Banking* untuk memudahkan pengguna dalam melakukan kegiatan perbankan.

PT Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan memiliki strategi mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) adalah lokasi yang strategis, kepercayaan terhadap nasabah, keamanan nasabah menabung, strategi jemput bola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan pada PT BRI Unit Simalingkar Medan dan strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat.

STUDI LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Mutu Pelayanan

Sebuah aktivitas dalam memberikan kemudahan sehubungan dengan transaksi jual beli barang atau jasa, yang membuat nasabah merasa puas. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau program kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak

This article use Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Volume : 1 | Nomor : 2 | Juli 2022 | E-ISSN : 2829-4963 | DOI: https://doi.org/10.47709/jebidi.v1i2.90

dapat dimiliki. Tujuan dari pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat., karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas (*frontliner*) sangat menetukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dana Masyarakat

Dana masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam pembangunan nasional dan lembaga perbankan mempunyai potensi untuk menghimpun dana masyarakat. Masyarakat akan menyisihkan sebagian dari pendapatannya yang tidak di konsumsi untuk ditabung. Tabungan inilah yang dihimpun oleh bank sebagai dana pihak ketiga (DPK) atau disebut juga sebagai dana masyarakat.

METODE PENELITIAN

LokasiPenelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan yang beralamat di Jalan Jamin Ginting No. 146-147 Simalingkar, Medan, Sumatera Utara

Metologi Penelitian

Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Reasearch*) yaitu, suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu ojek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus. Secara umum penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti secara mendalam, luas dan terperinci. Penggunaan metode kualitatif ini digunakan untuk menguraikan secara rinci bagaimana prosedur mutu pelayanan kepada nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Simalingkar Medan. Saya sebagai penulis dapat menyajikan data secara tepat dan akurat sesuai dengan fakta yang ada.

Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitiaan ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari objek yang diteliti di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan. Dengan data primer, peneliti dapat menyajikan data lebih rinci dan tepat karena melakukan wawancara langsung dengan customer service PT Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui berbagai metode sepeti survei, observasi, kuisioner, wawancara pribadi, studi kasus, dll.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dan bukan dari tangan pertama pemberi informasi. Data sekunder didapatkan melalui situs web, buku, artikel jurnal, catatan internal, penelitian-penelitian yang sebelumnya dan dari dokumen-dokumen yang telah ada.

TeknikPengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh peneliti agar memperoleh suatu data yang akurat. Teknik pengumpulan data membuat peneliti dapat mengetahui cara paling efisien dalam memperoleh suatu data yang dibutuhkan. Jadi, dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

   Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung dilokasi penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam teknik penelitian ini, penulis menggunakan observasi dengan cara terjun langsung pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan.
2. Wawancara

   Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang wawancara.

This article use Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Volume : 1 | Nomor : 2 | Juli 2022 | E-ISSN : 2829-4963 | DOI: https://doi.org/10.47709/jebidi.v1i2.90

HASIL PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT BRI Unit Simalingkar

Pada penelitian ini, peneliti akan menganalisis peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan. Menurut Siti Rahma Putri (*customer service*) di Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan, mutu pelayanan merupakan kepuasan nasabah yang diberikan untuk menjadi alat ukur. Sehingga perusahaan akan mengetahui seberapa besar kepuasan yang nasabah rasakan terhadap pelayanan yang diberikan.Kualitas pelayanan yang baik diberikan baik kepada nasabah maupun calon nasabah agar nasabah merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Adapun cara yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana daari masyarakat yaitu dengan menerapkan pelayanan prima. Pelayanan prima atau *service exellent* merupakan suatu pelayanan yang mengutamakan kepedulian terhadap nasabah. *Service Exellent* atau mampu meberikan layanan di atas harapan yang diinginkan menjadi target yang harus dicapai setiap organisasi untuk menghasilkan pelayanan jasa yang optimal. Itulah sebabnya bagian pelayanan penting untuk diperhatikkan. Untuk mencapai hal ini, tenaga kerja perlu dilatih untuk meningkatkan keterampilan pelayanan itu sendiri.

Adapun hasil penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Simalingkar Medan, penulis mendapatkan hasil wawancara terhadap lima nasabah terhadap mutu pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan sebagai berikut:

NO.	NAMA NASABAH	UMUR	JENIS KELAMIN	KETERANGAN
1.	SISMAYANI BERUTU	40	PEREMPUAN	MEMUASKAN
2.	DESI	21	PEREMPUAN	CUKUP MEMUASKAN
3.	EDUWART S	30	LAKI-LAKI	MEMUASKAN
4.	NOVIA	25	PEREMPUAN	MEMUASKAN
5.	ANDI	32	LAKI-LAKI	CUKUP MEMUASKAN

Dari kelima nasabah dapat dilihat bahwa ada tiga nasabah yang memberikan pendapat mengenai pelayanan yang di berikan memuaskan dan ada dua nasabah yang memberikan pendapat cukup memuaskan. Dari tabel ini dapat dilihat jika pelayanan yang di berikan PT BRI Unit Simalingkar Medan sudah cukup baik.

Prosedur Pelayanan Nasabah PT Bank Rayat Indonesia Unit Simalingkar Medan

Menurut Narko dalam (Wijaya & Irawan, 2018) prosedur adalah urutan pekerjaan yang melibatkan beberapa orang yang disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang sama terhadappenanganan transaksi perusahaan yang berulang-ulang.

Menurut hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan agar pelayanan yang diberikan berkualitas, maka setiap karyawan harus dibekali dasar-dasar pelayanan. Dasar pelayanan yang harus diketahui dan dipahami adalah:

1. Berpakaian dan Berpenampilan
   Pakaian dan penampiklan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan, artinya sebagai petugas cs harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik.
2. Percaya Diri, Bersikap Akrab, dan Penuh Dengan Senyum
   Dalam melayani pelanggan, petugas cs harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Petugas CS juga harus bersikap akrab dengan calon pelangganserta dalam melayani nasabah petugas CS harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.
3. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyapa jika mengenal nasabah.
4. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pmbicaraan.
   Pada saat melayani pelanggan usahakan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.
5. Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami oleh nasabah.
6. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.
7. Apalila belum dapat melayani, beritahuaknan kepada nasabah kapan akan dilayani.

This article use Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Volume : 1 | Nomor : 2 | Juli 2022 | E-ISSN : 2829-4963 | DOI: https://doi.org/10.47709/jebidi.v1i2.90

8. Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka harus meminta bantuan.

Prosedur penerimaan nasabah

Jika ada tamu atau nasabah datang maka sambutlah dengan seramah mungkin dan berikan perhatian sepenuhnya.

1. Bangun dari tempat duduk, tersenyumlah.
2. Sapa nasabah dengan ucapan "selamat".
3. Tanyakan apa yang bisa di bantu.
4. Jika ia ingin menemui pimpinan mohon ia mengisi formulir atau buku tamu.
5. Jika ia terpaksa menunggu, katakana "maaf".
6. Jika ia bisa masuk antarkan ke ruangan pimpinan.

Prosedur menangani keluhan nasabah

Dalam melakukan kegiatan perbankan, kepuasan nasabah adalah hal yang paling utama. Tetapi ada kalanya seorang nasabah merasakan ketidakpuasan dari pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaaan tertentu dan hal itu bisa berupa apa saja. Salah satu keluhan yang dapat terjadi adalah saat menunggu giliran dalam mengantri. Terkadang terdapat antrian yang sangat panjang dan memakan waktu yang sangat panjang. Hal yang dapat dilakukan adalah:

1. Selalu dalam keadaan siap dan sigap.
2. Mendengarkan keluhan nasabah dengan baik
3. Berusaha mempercepat waktu merespon
4. Meminta maaf atas ketidaknyamanan, kesalahan dan berkomitmen untuk memperbaiki keadaan.
5. Menawarkan solusi mengenai jalan keluar dari masalah.
6. Selalu berupaya bijak dalam mengambil keputusan agar jadi yang terbaik.

Nasabah akan merasa tertarik, puas dan akan percaya terhadap suatu bank jika bank tersebut membuat nasabah merasa nyaman dan dihargai. Seperti saat ada nasabah datang disambut dengan senyum, sapa, salam, menawarkan bantuan, menjelaskan semua produk sesuai apa yang dibutuhkan nasabah, mendengarkan setiap keluhan nasabah, memecahkan masalah dengan bijak, memberikan solusi yang terbaik.

Pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan nasabah yang akan mengantri diberi fasilitas antrian duduk, ruangan yang memiliki *Ac*, toilet dan tempat parkir yang memadai, sehingga nasabah bisa menunggu dengan nyaman. Kalau antrian ke teller tergolong cepat, kalau antrian ke customer service 5-15 menit tergantung keluhan dan kebutuhan nasabah. Jika terjadi kesalahan jaringan atau nasabah yang mengantri cukup panjang maka akan memakan waktu lebih banyak.

Strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medanadapun bentuk strategi kualitas pelayanan yang dilakukan BRI Unit Simalingkar dalam meningkatkan jumlah nasabah menabung adalah:

a. Strategi Promosi
   Salah satu strategi yang dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan adalah mempromosikan atau menawarkan kepada masyarakat tentang produk-produk yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan. Pegawai dapat menawarkan produk pada saat nasabah sedang bertransaksi, sehingga masyarakat dapat mengenal produk yang ada di BRI. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.
b. Strategi Jemput Bola
   Menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga keuangan lainnya, BRI Unit Simalingkar Medan melakukan strategi jemput bola. Strategi jemput bola adalah strategi dimana enyedia jasa maupun menjual produk melakukan pemasaran dengan cara menghubungi atau mendatangi langsung dengan nasabahnya. Cara ini dapat dilakukan oleh Mantri (marketing) yang

This article use Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Volume : 1 | Nomor : 2 | Juli 2022 | E-ISSN : 2829-4963 | DOI: https://doi.org/10.47709/jebidi.v1i2.90

tugasnya sering berhubungan langsung dengan nasabah. Strategi ini cukup efektif untuk meningkatkan daya tarik nasabah untuk menabung.

c. Menjaga Hubungan Baik dengan Nasabah
Dalam praktiknya, bagian marketing atau pemasaran bank menciptakan pola hubungan yang baik dengan para nasabahnya. Dengan berdasarkan pelayanan yang baik merupakan wadah kepercayaan akan terjalinnya kerjasama yang baik dan saling menguntungkan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan berupa data-data dan praktek langsung pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan penulis memperoleh hasil dan dapat ditarik keimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan mutu pelayanan yang selama ini terjadi pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan sudah dilakukan sesuai dengan stdar dan prosedur yang berlaku.
2. strategi yang digunakan dalam meningkatkan nasabah menabung pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan adalah strategi promosi, strategi jemput bola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, adapun saran yang dapat penulis ajukan sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan
   Kepada pimpinan PT BRI Unit Simalingkar Medan diharapkan selalu memberikan motivasi kepada karyawan untuk maju, lebih meningkatkan pelayanan kepada nasabahnya.
2. Bagi Perusahaan
   Untuk meningkatkan mutu pelayanan, PT BRI Unit Simalingkar Medan harus meningkatkan kualitas karyawan penghimpun dana dengan selalu memberikan pelatihanan dan pendidikan mengenai mutu pelayanan terutama dibagian marketingnya.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
   Kepada peneliti yang berikutnya agar dapat terus mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan metode lain dalam meneliti mutu pelayanan dalam menghimpun dana masyarakat sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi.

REFERENSI

Krismon, Ahmad. (2020). Tugas Akhir. *Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah PT Bank Syariah Mandiri KC Pasar Aur Bukittinggi.* Bukittinggi

Nosa, Putri Dian. (2020). Tugas Akhir. *Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT Bank Rakyat Perkreditan Rakyat Tahap Ganda Prabumulih.* Prabumulih

Oktaningtyas, Yesi. (2020). Skripsi. *Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank BRI Syariaah KC Madiun.* Jawa Timur

Purwanti, Dewi. (2018). Tugas Akhir. *Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.* Lampung

Ratna S, Dina Amelia. (2016). Tugas Akhir. *Strategi Kualitas Pelayanan Dalam USAHA Menghimpun Dana (Tabungan IB Wadi'ah) Di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tega.* Jawa Tengah

Wibowati, Januar Ida. (2019). Jurnal. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakai Barus Satu Palembang.* Vol 7, No 1 (2021). Palembang

Yuvendri, Rido. (2019). Jurnal. *Meningkatkan Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang.* Padang

This article use Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License