

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan perbankan, bank memiliki peran penting terhadap pertumbuhan suatu bank dalam menghimpun dana 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 memenuhi kebutuhan atau keinginan nasabah yang terkadang memiliki harapan yang berbeda, sehingga pelayanan juga harus dapat disesuaikan.

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.

PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan 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.

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 dalam pelayanan nasabah kurang cepat sehingga tak jarang jika antrian nasabah menumpuk. Tentunya diluar itu masih dimungkinkan ada hal lain pada pelayanan bank yang tidak sesuai dengan harapan nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam penulisan tugas akhir ini penulis tertarik untuk mengambil judul “ ANALISIS PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN) PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK UNIT SIMALINGKAR MEDAN”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan?
2. Bagaimana strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) di PT Bank Rakyat Indonesia Unit Simalingkar Medan?

1.3 Tinjauan Pustaka

A. Pengertian Mutu

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (KBBI) online, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk atau jasa. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan.

Pengertian mutu menurut Armand V. Feigenbaum, mutu adalah semua gabungan dari karakteristik produk dari pemasaran rekayasa, pembikinan dan juga pemeliharaan yang membuat produk dapat digunakan dan memenuhi harapan konsumen. Sedangkan pengertian mutu menurut Goetsch D.L dan Davis D.L mutu sebagai suatu keadaan dinamik yang diasosiasikan dengan produk, proses dan juga orang serta lingkungan yang mencapai atau melewati harapan.

B. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan terhadap nasabah menjadi sangat penting ketika sebuah perusahaan telah dikenal oleh masyarakat. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap tingkat

kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Terlebih lagi pelayanan yang dilakukan dapat membuat nasabah merasa nyaman dan betah untuk terus menjalin hubungan dengan perusahaan. Kualitas pelayanan inilah yang akan menjadi harapan dalam persaingan dengan perusahaan lain dalam menarik minat nasabah menabung di bank.

Dalam memasarkan produknya perusahaan harus menguasai unsur-unsur pelayanan. Pelayanan yang baik (*exellecent service*) dapat diberikan jika semua unsur terpenuhi. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, karyawan harus memiliki keterampilan serta daya tarik yang tinggi. Berikut unsur-unsur dalam pelayanan.

Menurut Martina Riski Agustina (2020 : 22) Unsur-Unsur Pelayanan meliputi :

1. Kecepatan

Kecepatan merupakan waktu yang dimanfaatkan karyawan untuk melayani nasabah. Waktu yang digunakan karyawan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan perusahaan.

2. Ketepatan

Ketepatan merupakan kegiatan yang dilakukan karyawan sesuai dengan harapan pelanggan/konsumen sehingga menimbulkan rasa aman dalam penggunaan produk jasanya.

3. Keamanan

keamanan akan memberikan rasa aman kepada pelanggan/konsumen untuk memakai produk jasa.

4. Keramahan

Keramahan merupakan unsur yang penting bagi perusahaan khususnya yang bergerak dibidang keuangan. Karyawan harus memiliki sikap yang ramah, sopan dan penuh tanggung jawab dalam melayani pelanggan/konsumen.

5. Kenyamanan

Memberikan kenyamanan juga diperlukan untuk menarik pelanggan/konsumen agar dapat membeli produk jasa perusahaan. Rasa

nyaman yang timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian karyawan harus dapat memberikan rasa nyaman kepada pelanggan/konsumen.

Peningkatan Pelayanan berdasarkan Tugas Akhir Martina Riski Agustina (2020 : 22) antara Lain :

1. Prosedur Pelayanan
Merupakan prosedur yang diwajibkan oleh penyelenggara pelayanan serta penerima pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian
Mencakup waktu saat pengajuan permohonan/pengaduan hingga sampai waktu penyelesaian pelayanan.
3. Biaya Pelayanan
Merupakan jumlah seluruh biaya pada proses pelayanan.
4. Sarana dan Prasarana
Dalam memberikan pelayanan publik diperlukan sarana dan prasarana yang memadai untuk penyelenggaraanya.
5. Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang diterima harus sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pemberi jasa layanan yang berupa produk layanan.

Standart Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2019) mendefenisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi. Kelima dimensi tersebut disebut dengan *Service Quality (SERVQUAL)*, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

a. *Tangible*

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu.

c. *Responsiveness*

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.

d. *Empathy*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.