MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT (TABUNGAN) PADA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT PRIMA MULIA ANUGRAH CABANG PADANG

Rido Yuvendri, Romi Susanto

Akademi Keuangan dan Perbankan Padang

romisusanto@akbpstie.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to know and understand how the quality of service in an effort to raise funds Society (Savings) at PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Quality of service focus on customer satisfaction in fulfillment of desire and requirement to reach the expectation of Customer. the quality of service is an important matter in the business of raising funds Society (Savings). At PT. BPR PMA Cabang Padang quality service strategy in the effort to raise public funds (savings) is a strategy to pick up the ball, promotion strategy, welcome customers with a smile and maintain good relations with customers and supporting factors that directly affect the quality of service to customers is the location , interest rates, trust and security.

Keywords: *quality of service, raise funds, savings, BPR*

PENDAHULUAN

Menurut Undang – undang Nomor 10 Tahun 1998 mengenai perubahan tentang perbankan pada Undang – undang Nomor 7 Tahun 1992 Bank adalah badan usaha yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk-bentuk yang lain pada rangka untuk peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Dengan pengertian diatas, Bank ialah menjadi Lembaga Perantara bagi masyarakat dan Bank juga menjadi Lembaga Kepercayaan bagi Masyarakat, sehingga mampu melakukan penjagaan dan pengelolaan dana Nasabah tersebut. Agar bank dapat menjaga dan meyakinkan nasabah bahwa Bank sebagai Lembaga Kepercayaan dalam Usaha menghimpun dana Masyarakat (Tabungan), tentu perlu bagi bank untuk melakukan suatu pelayanan dengan cara semaksimal mungkin maupun dengan sebaik mungkin terhadap nasabah. Maka Bank harus berusaha melakukan peningkatan pelayanan, agar bank mampu memberikan kebutuhan ataupun keinginan Nasabah dan Terkadang selera atau harapan Nasabah bisa berubah sehingga pelayanan juga harus dapat disesuaikan.

Berdasarkan hal tersebut maka, sangat penting bagi bank meningkatkan mutu pelayanan dalam Usaha menghimpun dana Masyarakat (Tabungan) agar dapat memenuhi ataupun harapan lebih dari Nasabah. Menurut (Ii dan Mutu 2009) mutu ialah pengabungan karakteristik produk dan jasa dari pemasaran rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan yang membuat produk serta jasa yang dipergunakan untuk memenuhi harapan – harapan pelanggan. Sedangkan (anggraeni 2015) Layanan yaitu, suatu kegiatan ekonomi yang dilakukan penawaran oleh salah satu pihak terhadap pihak lain. selalu berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan pada penerima, benda ataupun asset lainnya ialah tanggung jawab dari pembeli.

Mutu pelayanan fokus kepada kepuasan Nasabah dalam pemenuhan keinginan dan kebutuhan untuk dapat mencapai harapan Nasabah. Hal tersebut terjadi pada PT. BPR PMA (Prima Mulia Anugrah) Cabang Padang Tempat penelitian ini, PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang ialah Bank Perkreditan Rakyat yang sudah mendapatkan izin operasional dari Menteri Keuangan Republik Indonesia dan pada saat ini telah tumbuh serta berkembang dan telah mampu menjadi mitra masyarakat dalam memberikan layanan terbaik dibidang perbankan. Dilihat dari tujuan pendiriannya yaitu membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian masyarakat yang mempunyai usaha mikro, kecil dan menengah, melalui produk-produknya dalam melakukan penghimpunan dana masyarakat.

PT. BPR PMA Cabang Padang memiliki strategi mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) adalah lokasi yang strategis, kepercayaan terhadap nasabah tabungan, keamanan atas jaminan simpanan nasabah, tingkat suku bunga simpanan yang bersaing, sistim layanan jemput bola, menyambut nasabah dengan senyuman dan menjaga hubungan baik dengan nasabah untuk tujuan kenyamanan serta kepuasan bagi nasabah tabungan PT. BPR PMA Cabang Padang.

Strategi mutu pelayanan yang dilakukan PT. BPR PMA Cabang Padang terhadap nasabah tabungannya, apabila dilihat dari perkembangan tabungan 3 tahun terakhir yaitu pada tahun 2015 jumlah nasabah 951 orang dengan jumlah dana tabungan Rp. 947.297.000,-sedangkan pada tahun 2016 jumlah nasabah 765 orang dengan jumlah dana tabungan Rp. 1.423.443.000,- dan pada tahun 2017 jumlah nasabah 697 orang dengan jumlah dana tabungan Rp. 1.772.023.000,-. Pada tahun 2015 ke 2016 jumlah nasabah mengalami penurunan sebesar 19,5 %, namun jumlah dana tabungan mengalami peningkatan sebesar 50,2 % dan pada tahun 2016 ke 2017 jumlah nasabah kembali mengalami penurunan sebesar 8,8 %, namun jumlah dana tabungan mengalami peningkatan sebesar 24,4 %.

Dari data diatas bisa dilihat perkembangan tabungan 3 tahun terakhir dari 2015 ke 2017 masih cukup baik saat ini. Walaupun ada penurunan dari jumlah nasabah, namun ada peningkatan pada jumlah dana tabungan dari tahun 2015 ke 2017. Namun dengan demikian, PT. BPR PMA Cabang Padang juga harus selalu memperhatikan dan melakukan peningkatan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) sehingga perannya sebagai *financial intermediasy* berjalan baik, dapat bersaing dengan bank – bank lain serta memberikan nilai yang lebih kepada nasabahnya. Menurut (Syahbana 2016) menyatakan bahwa mutu pelayanan yang dinilai nasabah melalui lima Prinsip dimensi pelayanan, yaitu Daya Tanggap

(*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*) Jaminan(*Assurance*) Perhatian (*Emphaty*), Kemampuan Fisik (*Tangibles*).

Bank sebagai Lembaga kepercayaan Masyarakat harus selalu mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, dengan harapan dapat memberikan kepuasan kepada Nasabahnya. Pelayanan yang berkualitas akan mendapatkan hasil kepuasan Nasabah yang begitu tinggi.

Berdasarkan uraian diatas, maka Penulis mengambil Judul“ Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang “

METODE PENELITIAN

Metode Pengumpulan Data

Untuk keperluan penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Riset Perpustakaan (*Library Research*)

Yaitu melakukan pengumpulan data melalui cara mempelajari teori-teori dari literatur dan buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian.

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang mendapatkan data dengan wawancara atau peninjauan langsung terhadap objek penelitian.

Metode Analisa Data

Dalam menganalisa data, penulis menggunakan metode analisa data kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara deskriptif mengenai Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Metode analisa ditinjau dari dua segi yang berbeda yaitu antara teori dan praktek sehingga dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanannya, apakah perbedaan yang timbul menyangkut prinsip dasar konsep itu sendiri. Dengan menganalisa perbandingan, pertanyaan itu akan terjawab selanjutnya dan hasil analisa itu dipergunakan sebagai dasar pengambilan kesimpulan dan saran.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Strategi Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Prima Mulia Anugrah Cabang Padang.

Pada penelitian ini, Penulis Akan menganalisis strategi mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) pada PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Dengan menganalisis strategi mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) pada PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, maka dari sana kita akan dapat mengetahui sejauh mana mutu pelayanan yang diberikan terhadap nasabah tabungan pada PT. BPR PMA Cabang Padang.

Secara umum pengertian dari mutu pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan tersedianya produk, biaya administrasi, lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu

tunggu yang lebih pendek kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.

Menurut Seksi Pemasaran Ibuk Nindy Zarlian yang bertanggung jawab langsung terhadap penghimpunan dana pada PT. BPR PMA Cabang Padang disaat penulis melakukan wawancara. Mengatakan bahwa mutu pelayanan merupakan kepuasan nasabah yang diberikan untuk menjadi alat ukur, sehingga kita akan mengetahui seberapa besar kepuasan yang dirasakan oleh Nasabah itu terhadap pelayanan yang telah kita berikan.

Pelayanan merupakan aspek yang penting oleh suatu perusahaan terkhususnya bagi Bank. Karna menurut saya, jika pelayanan itu baik yang diberikan Bank, maka hasilnya akan baik juga. Apa lagi Bank memberikan jasa, maka kita harus melayani Nasabah sebaik mungkin, sehingga akan mendapatkan tanggapan yang baik dari Nasabah. Jadi, dengan begitu pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kemajuan suatu Bank serta akan menjadi suatu cara bagi Bank untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan Observasi dan wawancara yang telah dilakukan pada PT. BPR PMA Cabang Padang mengenai faktor – faktor pendukung yang sangat berpengaruh langsung pada mutu pelayanan terhadap Nasabah di PT. BPR PMA Cabang Padang adalah sebagai berikut :

1. Lokasi

PT. BPR PMA Cabang Padang berlokasi di jalan Gajah Mada Nomor 18 Gunung Pangilun Kota Padang. Dimana lokasi ini cukup strategis sekali bagi Bank, dimana tempatnya dipusat kota padang, didekat jalan raya serta disana tempat pusat keramaian dengan adanya toko – toko, gedung – gedung dan instansi - instansi pemerintah.

2. Tingkat Suku Bunga

Di PT. BPR PMA Cabang Padang memiliki tingkat suku bunga Deposito maupun Kredit yang bersaing dengan Bank umum. Menurut PT. BPR PMA Cabang Padang sendiri, mereka yakin bahwa dengan tingkat suku bunga dapat mempengaruhi Nasabah. Apa lagi tingkat suku bunga Deposito PT. BPR Cabang Padang lebih tinggi dari pada Bank umum.

3. Kepercayaan

Menurut PT. BPR PMA Cabang Padang, Kepercayaan merupakan aspek penting dalam mempengaruhi Nasabah. Jika Nasabah itu percaya terhadap Bank, maka segala sesuatunya akan mudah bagi Bank.

4. Keamanan

Menurut PT. BPR PMA Cabang Padang, dengan keamanan, maka tingkat kepercayaan nasabah akan tinggi terhadap Bank serta dana yang diberikan Nasabah telah dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan). Sehingga tidak akan takut lagi Nasabah terhadap dana yang diberikan kepada Bank.

5. Kualitas karyawan

Kualitas karyawan sangatlah penting, karna karyawan lah yang melakukan langsung pelayanan itu sendiri terhadap Nasabah. PT BPR PMA Cabang Padang dalam meningkatkan kualitas karyawannya, Bank memberikan pelatihan –

pelatihan khusus tentang mutu pelayanan serta memberikan arah – arahan dan aturan – aturan untuk melakukan pelayanan terhadap nasabah sebaik - baiknya.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan pada PT. BPR PMA Cabang Padang Strategi mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) pada PT. BPR PMA Cabang Padang yang digunakan sebagai berikut :

1. Menyambut Nasabah dengan senyuman

Karyawan PT.BPR PMA Cabang Padang dalam menyambut nasabah dan calon nasabahnya dengan senyuman yang ramah, mengucapkan salam saat bertamu dengan nasabah, selamat pagi, selamat siang dan selamat sore. Sehingga dapat memberikan kesan yang baik dan dapat menyenangkan hati Nasabah.

2. Menjaga Hubungan Baik dengan Nasabah

Menjaga hubungan baik dengan Nasabah untuk tujuan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Jadi, bank harus menjaga hubungan baik dengan nasabah. Dalam praktiknya, bagian pemasaran atau marketing bank menciptakan pola hubungan yang baik dengan para nasabahnya.

3. Strategi Promosi

Strategi yang dilakukan di PT. BPR PMA Cabang Padang adalah mempromosikan atau memberitahukan kepada masyarakat tentang produk-produk yang ada di PT. BPR PMA Cabang Padang. Tanpa promosi masyarakat tidak akan mengenali bank tersebut. Oleh sebab itu, promosi merupakan suatu sarana yang paling ampuh dalam menarik dan mempertahankan nasabahnya. Biasanya PT. BPR PMA Cabang Padang dalam mempromosikan produk-produk yang ada di dalamnya melalui periklanan, promosi penjualan, penyebaran brosur dan melalui sosialisasi langsung terhadap masyarakat.

4. Strategi Jemput Bola

Menghadapi persaingan yang sangat ketat dengan lembaga keuangan yang semakin banyak, PT. BPR PMA Cabang Padang melakukan strategi jemput bola. dimaksud strategi jemput bola ialah strategi ketika para penyedia jasa maupun menjual produk melakukan pemasaran dengan secara langsung menghubungi atau mendatangi calon nasabahnya. Strategi ini cukup efektif, karena para karyawan PT. BPR PMA Cabang Padang bisa lebih dekat dengan nasabah dan memberikan kemudahan untuk para nasabahnya untuk memenuhi kebutuhannya menabung.

Strategi Mutu pelayanan

Mutu pelayanan merupakan suatu yang begitu penting pada sebuah perusahaan. Seiring perkembangan ekonomi banyak perusahaan-perusahaan yang berkembang pesat sehingga banyak pelaku ekonomi yang menjadi pesaing baru. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa akan dapat diketahui setelah pelanggan mendapatkan produk atau jasa tersebut. Kepuasan pelanggan akan dapat tercapai apabila terwujudnya pelayanan yang baik. Oleh karena itu, pentingnya strategi – strategi mutu pelayanan pada suatu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pada PT. BPR PMA Cabang Padang menurut hasil observasi dan wawancara strategi mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) yang digunakan antara lain :

1. Menyambut nasabah dengan senyuman

2. Menjaga hubungan baik dengan nasabah
3. Strategi promosi
4. Strategi jemput bola

Serta menurut hasil observasi dan wawancara pada PT BPR PMA Cabang Padang, faktor - faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan antara lain :

1. Lokasi
2. Tingkat suku bunga
3. Kepercayaan
4. Keamanan

Berdasarkan observasi dan wawancara pada PT. BPR PMA Cabang Padang, maka yang harus dilakukan oleh suatu bank untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Pelayanan (Service)

Pelayanan Merupakan suatu fungsi dari interaksi antara individual dengan lingkungannya, perilaku seseorang bukan hanya dapat ditentukan oleh pribadinya melainkan seberapa jauh interaksi antara dirinya terhadap lingkungannya serta sikap subyektif yang memiliki orientasi perilaku individu yang lainnya. Perilaku sosial dapat ditetapkan dengan berbagai cara. Mutu pelayanan yang akan diberikan perusahaan bukan hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Konsumen menilai mutu pelayanan melalui prinsip dimensi pelayanan Menurut (Dimensi dan Pelayanan 2014) ada lima dimensi pokok dalam mutu pelayanan sebagai berikut :

a. *Reliability*

Reliability atau kemampuan adalah kemampuan menepati janji yang dapat diandalkan seperti berikut:

- 1) Memberikan pelayanan sesuai dengan janji
- 2) Melakukan pelayanan pada saat awal
- 3) Menyediakan layanan tepat pada waktu yang sudah dijanjikan
- 4) Kesiapan menanggapi permintaan nasabah

Salah satu yang sangat penting demi kemajuan suatu usaha adalah pembentukan kepercayaan pelanggan atau nasabah terhadap perusahaan atau bank, pemberian pelayanan dengan sungguh-sungguh serta berusaha memuaskan nasabah akan membantu pembentukan kepercayaan. Dengan memberikan dengan apa adanya suatu informasi, maka akan meyakinkan nasabah.

b. *Tangibles*

Penampilan fasilitas fisik, termasuk personalia dan bahan komunikasi item skalanya, yaitu:

1) Penampilan Fisik karyawan

Penampilan yang baik dari seorang karyawan akan menciptakan citra baik bagi karyawan itu sendiri juga bagi perusahaan atau perbankan. Dengan memberikan penampilan yang menarik merupakan kunci sukses dalam bekerja, terutama pekerjaan yang berhubungan langsung dengan orang lain. Penampilan yang baik seorang petugas pelayanan adalah :

- a) Tubuh yang sehat
- b) Rambut yang bersih dan rapi bagi pegawai laki-laki
- c) Tangan dan jari yang bersih, kuku terpotong rapi
- d) Wajah yang mudah senyum dan cerah
- e) Nafas dan badan tidak bau
- f) Busana kerja dan assesories yang serasi dan tidak berlebihan

2) Peralatan dan teknologi

Peralatan teknologi akan dapat mempermudah berjalannya kegiatan bank maupun nasabah. Dengan peralatan teknologi segala sesuatunya akan lebih efisien. Pada era ini tidak semua lembaga keuangan sudah menggunakan system online seperti E-Banking, ATM dan lainnya.

3) Kenyamanan Ruang Pelayanan

Kenyamanan ruang pelayanan yang memadai dan cukup luas akan membuat nasabah nyaman, tenang dan betah. Ruangan ber ac untuk sejenak nasabah menunggu tanpa harus merasa bosan.

4) Letak dan posisi kantor yang strategis

Letak dan posisi yang strategis agar nasabah mudah untuk mengenal bank tersebut.

c. *Responsiveness*

Memberikan suatu tanggapan atas keinginan seorang nasabah dengan penuh kemauan serta memberikan pelayanan dengan secepat mungkin. Ini akan menjadi suatu strategi yang menjadi keharusan bagi beberapa perusahaan seperti lembaga keuangan.

d. *Assurance*

Jaminan rasa aman, keramahan pelayanan yang sumbernya dari pengetahuan karyawan yang sangat luas, karyawan yang dapat dipercaya, sopan, ramah serta jaminan keamanan ataupun pengetahuan dan keterampilan petugas untuk menyampaikan suatu jasa yang dapat dipercaya serta meyakinkan.

e. *Emphaty*

Perhatian kepada kepentingan pelayanan individual pelanggan dan pemahaman perasaannya seperti berikut:

- 1) Memberikan pelanggan perhatian individual.
- 2) Karyawan dalam menghadapi pelanggan yang peduli dengan mode.
- 3) Sangat memberikan perhatian terhadap kepentingan pelanggan.
- 4) Karyawan yang paham akan kebutuhan pelanggan.

Seringkali harga jasa bank tidak akan menjadi suatu masalah bagi nasabah, asal nasabah mendapat layanan yang memuaskan. Pemasaran adalah senyum, ramah dan bersahabat. Para bankir harus memberikan melayani nasabah dengan baik, menciptakan keadaan yang begitu hangat dan bersahabat, sebab memikat orang ke bank itu mudah, membuat mereka menjadi nasabah yang setia, itulah yang sulit. Maka adanya mutu pelayanan akan dapat menarik sekaligus membuat nasabah setia pada bank kita.

2. Memuaskan Nasabah

Kepuasan nasabah berhubungan erat dengan keandalan suatu produk, jasa bank yang ditawarkan dan pelayanan yang akan diberikan oleh bank. Keandalan produk terkait dengan kualitas produk tersebut. Pada hal ini kualitas atau mutu merupakan jaminan paling baik untuk kesetiaan nasabah. Maka, program penyempurnaan mutu atau kualitas pada umumnya meningkatkan *profitabilitas*, Memberikan perhatian individual pada konsumen dengan cara menyapa pelanggan yang berkunjung ataupun lewat telepon dengan ramah.

3. Memenuhi harapan konsumen

Dalam usaha meningkatkan pelayanan kepada konsumen untuk menambah jumlah pelanggan adalah fokus kepada kepuasan konsumen, melangkah lebih jauh dari dugaan nasabah dan melakukan suatu yang lebih terhadap nasabah, sehingga mereka tertarik untuk kembali.

Konsep Manajemen Strategi

Manajemen strategi ialah suatu proses untuk menghasilkan berbagai keputusan dan tindakan strategis yang akan menunjang pencapaian tujuan PT. BPR PMA Cabang Padang dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) . ketika melakukan suatu kegiatan manajemen strategi, para manajer akan melakukan pengolahan input yang didapat dari evaluasi pada misi, tujuan, strategi yang dimiliki PT. BPR PMA Cabang Padang serta analisis lingkungan internal (melalui analisis ini, PT. BPR PMA Cabang Padang dapat mengidentifikasi sejumlah ancaman maupun peluang). Melalui pengolahan input tersebut, perusahaan akan dapat memilih suatu alternatif yang dianggap strategi paling baik untuk pencapaian tujuan yang sudah didapatkan perusahaan.

Menurut (Dina 2016) tentang tugas - tugas yang begitu penting dilakukan manajemen tertinggi perusahaan. Menurutnya, ada 9 tugas dalam menerapkan manajemen strategi, yaitu :

1. penyusunan misi perusahaan, yang termasuk juga ada pernyataan mengenai pendirian perusahaan, filosofi perusahaan serta tujuan perusahaan.
2. menganalisis untuk dapat mengetahui suatu kondisi internal dan kemampuan dari suatu perusahaan.
3. Mengadakan penilaian lingkungan luar perusahaan yang mencakup di dalamnya penilaian terhadap situasi persaingan dan konteks usaha.
4. menganalisis terhadap alternatif pilihan strategi perusahaan dengan membandingkan kesesuaian antara sumber daya dengan lingkungan yang akan dihadapi perusahaan
5. Melakukan identifikasi pada alternatif pilihan strategi yang diinginkan melalui evaluasi pilihan - pilihan strategi berdasarkan misi dan tujuan perusahaan.
6. Memilih berupa tujuan - tujuan jangka panjang berikut strategi utama (*grand strategy*) yang paling dimungkinkan dalam capaian tujuan perusahaan.
7. Membuat suatu tujuan tahunan dan strategi berjangka pendek yang akan mendukung pencapaian tujuan jangka panjang dan strategi utama.
8. Melaksanakan strategi yang berdasarkan pemilihan dengan cara melalui anggaran alokasi sumber daya yang dibutuhkan, di mana dalam alokasi sumber daya akan

- terdapat penekanan pentingnya keselarasan antara tugas, manusia, struktur organisasi, teknologi yang digunakan serta sistem imbalan (*reward system*).
9. Melakukan pengevaluasian terhadap keberhasilan atas strategi yang diterapkan sebagai input dimasa mendatang dan untuk dipergunakan sebagai pembuatan keputusan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Setelah melakukan Proses Pembahasan dan Menganalisis Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat (Tabungan) Pada PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang Penulis dapat menarik beberapa Kesimpulan adalah antara lain :

1. Pada PT. BPR PMA Cabang Padang strategi mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat (tabungan) yang dilakukan ialah strategi jemput bola, strategi promosi, menyambut dengan cara memberikan senyuman terhadap nasabah serta menjaga hubungan baik terhadap nasabah.
2. Pada PT BPR PMA Cabang Padang, faktor - faktor pendukung yang berpengaruh langsung pada mutu pelayanan terhadap nasabah adalah lokasi, tingkat suku bunga, kepercayaan dan keamanan.

Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan diatas, penulis dapat mengemukakan saran antara lain :

1. Untuk meningkatkan mutu pelayanan, PT. BPR PMA Cabang Padang harus meningkatkan kualitas karyawan penghimpun dana dengan selalu memberikan pelatihan dan pendidikan mengenai mutu pelayanan terutama dibagian marketingnya.
2. PT. BPR PMA Cabang Padang diharapkan tidak hanya menggunakan strategi mutu pelayanan yang ada, tetapi juga menggunakan strategi mutu pelayanan yang lainnya, seperti menurut Tjiptono (2011:198) ada 5 dimensi pokok pelayanan adalah reliability, tangibles, responsiveness, assurance, dan empathy. Mungkin ini akan menjadi solusi pada PT. BPR PMA Cabang Padang dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah.
3. PT. BPR PMA Cabang Padang harus melakukan peningkatan sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan pada nasabah tabungan agar dapat terus bersaing dengan bank lainnya.
4. PT. BPR PMA Cabang Padang harus melakukan peningkatan kualitas produk tabungannya, dengan harapan agar dapat melakukan persaingan pada produk – produk bank lainnya.
5. PT. BPR PMA Cabang Padang harus melakukan peningkatan dalam menjaga hubungan baik terhadap nasabah atau masyarakat. yaitu melalui kegiatan – kegiatan sosial serta memberikan sebuah *reward* terhadap nasabah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan menyebut nama ALLAH SWT yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, penulis ucapkan puji dan syukur atas kehadiran-NYA, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah kepada saya. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga atas bimbingan bapak Romi Susanto, SE.MM yang telah memberikan motivasi, masukan – masukan maupun terima kasih untuk semangat dan dukungannya yang sangat berguna untuk Tugas Akhir. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, semoga apa yang penulis tuangkan dalam karya kecil ini memberikan manfaat terutama bagi saya sendiri selaku penulis. Amin ya Rabbal'alam.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni. 2015. “Konsep Layanan Dalam Islam.” *Agama* (1): 20.
http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/350/06bab2_anggraeni_10010211022_skr_2015.pdf?sequence=6&isAllowed=y.
- Dimensi, Analisis, dan Kualitas Pelayanan. 2014. “Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember Akhmad Suharto 1.” *Nalisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Laboratorium Parahita Diagnostic Center Cabang Jember*: 32–40.
- Dina, Amelia Ratna S. 2016. “Strategi Kualitas Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Widi'a>h) Di BPRS Suriyah Kantor Cabang Slawi-Tegal. Diploma Thesis, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.”
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>
- Hidayati, R. R., & Marlius, D. (2018). Aktivitas Promosi Dalam Meningkatkan Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Batang Kapas Pesisir Selatan. <https://doi.org/10.31227/osf.io/8dgqn>
- Marlius, D. (2018). Loyalitas Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Bukittinggi Dilihat Dari Kualitas Pelayanan. Jurnal Pundi. Volume 1. No. 3. Hal.12-22. <https://doi.org/10.31575/jp.v1i3.60>
- Marlius, D. (2018). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Website Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIE “KBP”. Jurnal Ipteks Terapan. Volume 12. No. 2. Hal. 116-128. <http://doi.org/10.22216/jit.2018.v12i2.633>
- Mirawati & Fernos, J. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/cq458>

- Putra, A. M., & Fernos, J. (2019). Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman. <https://doi.org/10.31227/osf.io/c3fy4>
- Rinny, Oleh : et al. 1553. "Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Konsumen Pt. Matahari Dept. Store, Manado." *Jurnal EMBA* 1(4): 1553–61.
- Safitri, R. N., & Marlius, D. (2017). Penerapan E-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Padang. <https://doi.org/10.31227/osf.io/gkv8t>
- Susanti, F. W Ekazaputri. (2018). Service Performance Dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT BPR Labuh Gunung Payakumbuh Jurnal Benefita: Ekonomi Pembangunan Manajemen Bisnis Dan Akuntansi. Volume 3. No. 3. Hal. 433-444.<http://doi.org/10.22216/jbe.v3i3.3472>
- Syabhana, Donny. 2016. "Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem Sleman." http://eprints.uny.ac.id/38976/1/SKRIPSI_DONNY_SYAHBANA_10404244005.pdf.
- WijayaDenda. 2001. "Manajemen Perbankan." *Edisi Revisi Sembilan*: 25.