

**MEWUJUDKAN BPR ARTHA HUDA ABADI KC REMBANG  
SEBAGAI LEMBAGA PELAYANAN JASA KEUANGAN YANG  
PRIMA DENGAN METODE SERVICE QUALITY**

**Skripsi  
Untuk Memenuhi sebagian persyaratan  
Mencapai derajat Sarjana Manajemen (S1)**

**Program Studi Manajemen**



**Disusun Oleh :  
Zelika Wafid Azizah  
NIM 30401900347**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEMARANG  
2022**

**BUSINESS CASES REPORT MAGANG MB-KM**  
**MEWUJUDKAN BPR ARTHA HUDA ABADI KC REMBANG SEBAGAI**  
**LEMBAGA PELAYANAN JASA KEUANGAN YANG PRIMA DENGAN**  
**METODE**  
**SERVICE QUALITY**

Disusun oleh :

*Zelika Wafid Azizah*

NIM : 30401900347

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan kehadapan  
Sidang Panitia Ujian **Business Cases Report MB-KM**  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 2 Februari 2023

Pembimbing

Dosen Pembimbing Lapangan,



Drs. Bedjo Santoso, M.T., Ph.D.

Dosen Supervisor



Dewi Ruhana

NIDN : 0629026002

**HALAMAN PENGESAHAN**

**Laporan Magang MB-KM**

**MEWUJUDKAN BPR ARTHA HUDA ABADI KC REMBANG SEBAGAI  
LEMBAGA JASA KEUANGAN YANG PRIMA DENGAN METODE SERVICE  
QUALITY**

**Disusun Oleh :**

**Zelika Wafid Azizah**

**NIM : 30401900347**

Telah Dipertahatkan di Depan Penguji

Pada Tanggal 15 Februari 2023

**Susunan Dewan Penguji**


Dosen Pembimbing



Drs Bedjo Santoso, M.T., Ph.d


NIDN : 0629026002

Penguji I



Prof. Dr. Nunung Ghomyah, MM  
NIDN : 0607056203

Penguji II



Dr. Mulyana, SE, M, si.  
NIK:210490020

Laporan Magang MB-KM ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen tanggal 15 Agustus 2023

Ketua Program Studi Manajemen

Dr Lutfi Nurcholis, S.T., S.E., M.M.



**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zelika Wafid Azizah

NIM : 30401900347

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul  
**"MEWUJUDKAN BPR ARTHA HUDA ABADI KC REMBANG SEBAGAI LEMBAGA  
PELAYANAN JASA KEUANGAN YANG PRIMA DENGAN METODE SERVICE  
QUALITY"** merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme atau duplikasi dari  
karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip berdasarkan cara  
yang baik sesuai kode etika atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila  
dikemudian hari ditemukan pelanggaran kode etik ilmiah dalam penyusunan penelitian skripsi  
ini.

Semarang, 30 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Zelika Wafid Azizah

NIM. 30401900347

**PERNYATAAN PESERTUJUAN UNGGAH KARYA KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawa ini :

Nama : Zelika Wafid Azizah

NIM : 30401900347

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi

Dengan ini menyatakan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertai~~\* dengan judul :

**"MEWUJUDKAN BPR ARTHA HUDA ABADI KC REMBANG SEBAGAI LEMBAGA PELAYANAN JASA KEUANGAN YANG PRIMA DENGAN METODE SERVICE QUALITY"**

Dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksekutif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 30 Agustus 2023

Menyatakan,

  
METERAI TEMPEL  
E24KX04421806

Zelika Wafid Azizah

NIM. 30401900347



## PERNYATAAN LAPORAN MAGANG

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zelika Wafid Azizah

NIM : 30401900347

Prodi : SI Manajemen

Menyatakan dengan sungguh sungguh bahwa usulan laporan magang MB-KM dengan judul “*Mewujudkan BPR ARTHA HUDA ABADI KC REMBANG SEBAGAI LEMBAGA LAYANAN JASA KEUANGAN YANG PRIMA DENGAN METODE SERVICE QUALITY*”, adalah benar benar hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Pendapat orang lain yang nterdapat dalam laporan magang ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti laporan magang ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuann yag berlaku .

Semarang,2 Februari 2023

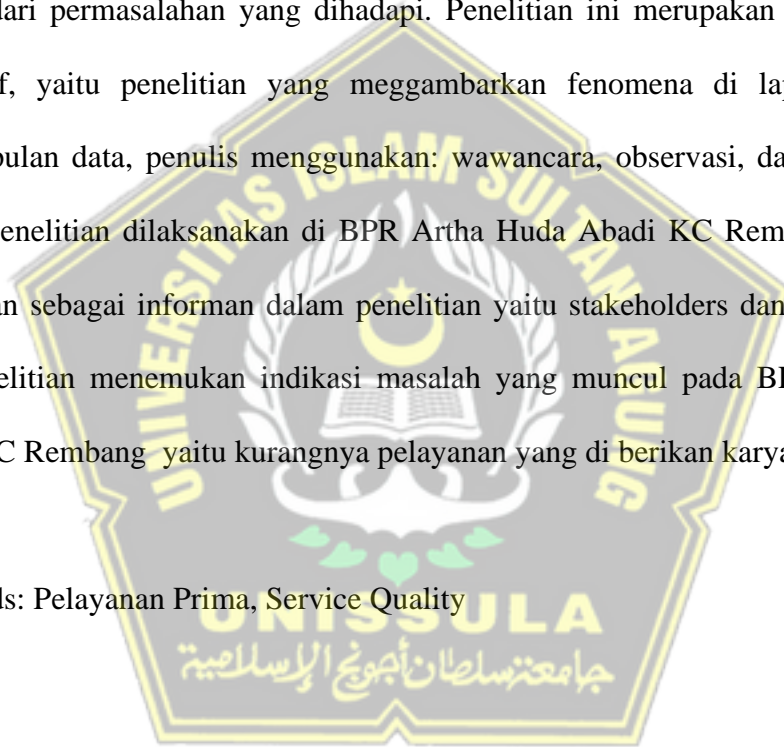
Yang Menyatakan

Zelika Wafid Azizah

## ABSTRAK

Magang MB-KM ini bertujuan untuk mendapatkan pengalaman secara langsung mengenai cara kerja di BPR Artha Huda Abadi terkait dengan mewujudkan Lembaga layanan keuangan yang prima. Serta mendapatkan solusi berdasarkan teori service quality dari permasalahan yang dihadapi. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan fenomena di lapangan. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan: wawancara, observasi, dan dokumentasi. Lokasi penelitian dilaksanakan di BPR Artha Huda Abadi KC Rembang, dan yang digunakan sebagai informan dalam penelitian yaitu stakeholders dan nasabah. Hasil dari penelitian menemukan indikasi masalah yang muncul pada BPR Artha Huda Abadi KC Rembang yaitu kurangnya pelayanan yang di berikan karyawan

Keywords: Pelayanan Prima, Service Quality

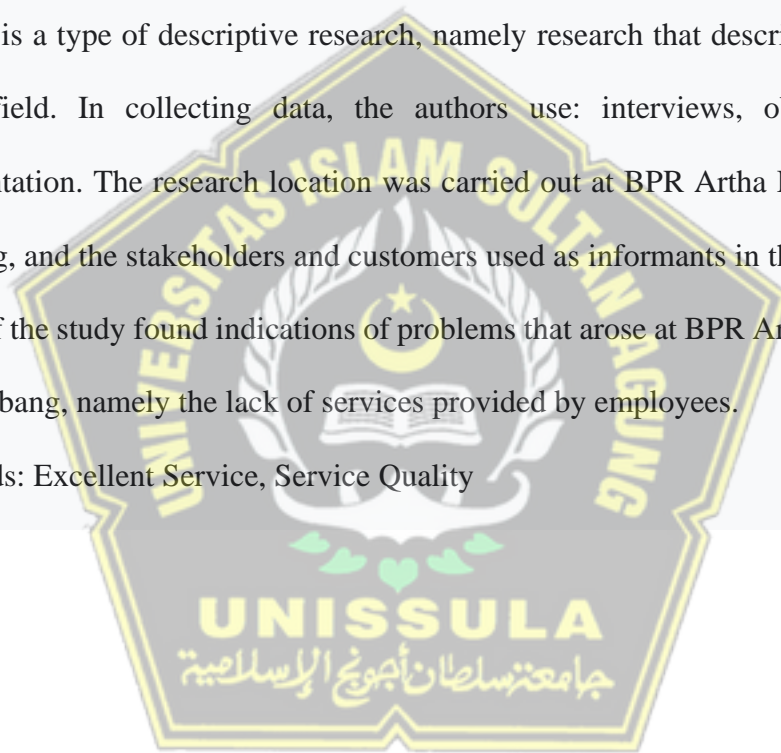




***ABSTRACT***

This MB-KM internship aims to gain hands-on experience on the workings of BPR Artha Huda Abadi related to creating excellent financial service institutions. And get a solution based on the theory of service quality of the problems encountered. This research is a type of descriptive research, namely research that describes phenomena in the field. In collecting data, the authors use: interviews, observation, and documentation. The research location was carried out at BPR Artha Huda Abadi KC Rembang, and the stakeholders and customers used as informants in the research. The results of the study found indications of problems that arose at BPR Artha Huda Abadi KC Rembang, namely the lack of services provided by employees.

Keywords: Excellent Service, Service Quality





## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh Alhamdulillahrabbi lalamin.

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang MB-KM yang berjudul “Mewujudkan BPR Artha Huda Abadi Menjadi Lembaga Layanan Jasa Keuangan yang Prima Dengan Metode Service Quality”, shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan Nabi Agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat yang kita nantikan syafaatnya di Yaumul Qiyamah nanti.

Penulis menyadari dalam menyusun tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa dorongan dan dukungan dari berbagai pihak dengan bentuk kontribusi yang diberikan, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada

1. Allah SWT yang telah mengabulkan doa dan memudahkan segala urusan saya dalam menyelesaikan laporan magang MB-KM.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Heri Gunawan, Ibu Wido Susanti, dan adek saya Nabila Putri Aurora, yang selalu menjadi penyemangat saya dan yang telah mendukung saya sepenuhnya baik materil maupun doa yang tak pernah putus dipanjatkan kepada saya.

3. Kedua kakek nenek saya. Bapak H Zuhri, Ibu Hj Siti Alfiah, yang selalu menjadi penyemangat dan yang telah memberi dukungan moral dan materil maupun doa yang tak pernah putus dipanjatkan kepada saya.
4. Drs. Bedjo Santoso, M.T., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis menyelesaikan Laporan Magang ini.
5. Ibu Dewi Ruhana selaku supervisor yang membimbing saya selama magang
6. Ibu Prof. Hj. Olivia Fachrunnisa, S.E., M.Si., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Dr. H. Ardian Adhiatma, SE., MM, Ketua Jurusan Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
8. Bapak dan Ibu Dosen, Karyawan dan Seluruh Civitas Akademik Fakultas Ekonomi yang telah memberikan bekal ilmu sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Agus Susilo selaku pimpinan cabang BPR Artha Huda Abadi kc Rembang
10. Seluruh karyawan BPR Artha Huda Abadi yang telah menerima dan bersedia untuk membimbing selama kegiatan Magang MB-KM ini.
11. Nizar Arha Naufal yang telah memberikan semangat, dukungan, doa, saran hingga terselesaikan tugas akhir ini.
12. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Dalam penyusunan laporan MB-KM ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai segi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penulis kedepannya. Akhir kata semoga laporan MB-KM ini dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi para pembaca dan semua pihak. yang berkepentingan. Semoga amal kebaikan kita semua dinilai ibadah oleh Allah SWT.

Wassalamualikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Semarang,...Agustus 2022

## DAFTAR ISI

MEWUJUDKAN BPR ARTHA HUDA ABADI KC REMBANG SEBAGAI LEMBAGA PELAYANAN JASA KEUANGAN YANG PRIMA DENGAN METODE SERVICE QUALITY.....		i
BUSINESS CASES REPORT MAGANG MB-KM.....		ii
ABSTRAK.....		vii
<i>ABSTRACT</i> .....		viii
KATA PENGANTAR.....		ix
DAFTAR ISI.....		xii
BAB I PENDAHULUAN.....		1
1.1	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2	Rumusan Masalah.....	5
1.3	Tujuan.....	5
1.4	Manfaat Penelitian.....	5
1.5	Sistematika Business Cases Report Magang MB-KM.....	6
BAB II GAMBARAN UMUM BANK BPR ARTHA HUDA ABADI.....		7
2.1	Profil Perusahaan.....	7
2.2	Biodata Perusahaan Dan Struktur Organisasi.....	8
2.3	Visi dan Misi PT. BPR Artha Huda Abadi.....	9
2.4	Produk dan Layanan.....	10
2.5	Aktivitas Magang.....	13
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH.....		18
3.1	Permasalahan.....	18
3.1	Deskripsi Masalah.....	18
3.3	Dimensi Service Quality.....	19
3.4	Hubungan Pelayanan Prima dengan <i>Service Quality</i> .....	19
3.5	Permasalahan Pada Semua Aspek.....	20
BAB IV KAJIAN PUSTAKA.....		21
4.1	Pengertian Pelayanan.....	21

4.2 Layanan penting.....	23
4.3 Tujuan Pelayanan Prima .....	24
4.4 Ciri-ciri Pelayanan Prima.....	25
4.5 Konsep Pelayanan Prima (A3).....	27
4.6 Strategi Pelayanan Prima .....	28
4.7 Sumber Daya Manusia (SDM).....	30
4.8 Pentingnya Sumber Daya Manusia dalam Organisasi .....	32
<b>BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>34</b>
5.1 Metode Pengumpulan Data.....	34
5.2 Jenis dan Sifat .....	36
5.3 Sumber Data.....	37
5.4 Analisis Data.....	38
<b>BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
6.1 Analisa Teori.....	39
6.2 Analisa Penyelesaian Masalah dengan Wawancara.....	43
6.2.1 Tangible.....	44
6.2.2 Realibilitas ( <i>Realibity</i> ).....	46
6.2.3 Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ).....	47
6.2.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	49
6.2.5 Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	50
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>55</b>
7.1 Kesimpulan .....	55
7.2 Rekomendasi.....	56
<b>BAB VIII REFLEKSI DIRI.....</b>	<b>58</b>
8.1 Refleksi Kegiatan Magang.....	58
8.2 Manfaat Dari Perkuliahan .....	58
8.3 Manfaat dan Kekurangan Magang Bagi Soft Skill Penulis .....	58
8.4 Faktor-Faktor Kunci Sukses Dalam Bekerja.....	59
8.5 Rencana Perbaikan Diri, Karir dan Pendidikan Lanjutan .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
Lampiran I : Identitas Peaserta Magang .....	62

Lampiran 2	: Log Book Peserta Magang MB-KM.....	63
Lampiran 3	: Log Book Peserta Magang MB-KM.....	72
Lampiran 4	: Hasil Wawancara .....	91
Lampiran 5	: Hasil Wawancara dengan Nasabah.....	93



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Bank ialah perusahaan jasa dalam bidang keuangan ataupun lainnya yang berkaitan dengan transaksi keuangan, salah satu faktor yang utama dalam menentukan keunggulan bank dalam menghadapi persaingan antar perbankan yang ada ialah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi. Karena jika bank tidak mampu melayani nasabah dengan baik maka kemungkinan yang akan timbul adalah nasabah akan memutuskan hubungan bisnis dengan bank. Maka dari itu kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam mempengaruhi nasabah untuk melakukan transaksi.

Kepuasan nasabah memegang peranan penting dalam dunia perbankan, yang mana suatu tujuan utama yang ingin dicapai oleh setiap bank ialah kepuasan para nasabah, yang telah melakukan transaksi kepada nasabahnya yang akan melakukan transaksi keuangan baik itu dengan cara datang ke bank ataupun dengan media lain untuk melakukan transaksi.

Inti dari usaha dunia perbankan adalah nasabah. Karenanya sebuah bank dikatakan kuat apabila memiliki kepercayaan dari nasabah. Namun sekuat apapun bank yang di maksud, jika nasabah kehilangan kepercayaan, bank apapun namanya dan dimanapun tempatnya di dunia serta siapapun pemiliknya tidak akan dapat bertahan hidup.



Dalam hal ini bank juga harus menyadari apa yang menjadi tugas utamanya, yaitu memenuhi kebutuhan nasabah-nasabahnya dan berusaha memuaskan mereka. Untuk mewujudkan dan mempertahankan kepuasan nasabah, suatu organisasi jasa (bank) harus melakukan empat hal:

- 1) Mengidentifikasi siapa pelanggannya.
- 2) Memahami tingkat harapan pelanggan atas kualitas.
- 3) Memahami strategi dari kualitas layanan pelanggan.
- 4) Memahami siklus umpan pengukuran dan umpan balik dari kepuasan pelanggan.

Untuk membina hubungan yang harmonis dan dinamis suatu bank memerlukan komunikasi yang baik dan efektif. Dan untuk bisa mewujudkan hal tersebut, adalah dengan membentuk customer service yang dapat menjadi jembatan penghubung dengan pihak luar (public & nasabah).

Sebagai seorang customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Customer service juga harus bertanggung jawab dari awal sampai dengan selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas-tugas customer service harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Untuk mencapai Visi dan Misi suatu perusahaan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan prima. Seiring berjalannya waktu semakin bertambah pula jumlah nasabah hal tersebut mampu membuat terjadinya penurunan kualitas pelayanan. Semakin meningkatnya jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan peningkatan (SDM) Sumber Daya Manusia dan (IPTEK) Ilmu Pengetahuan dan Teknologi akan berpengaruh terhadap penilaian nasabah.

Maka dari itu, perusahaan dituntut untuk memberikan kepercayaan dan mengoptimalkan pelayanan sehingga para nasabah menjadi merasa puas, Nilai pelanggan terdiri dari Emotional value, Social value Quality/Performance value dan Price/value for money (Fandy Tjiptono, 2011: 376). Selain dari kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada nasabah, nilai pelanggan juga dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2011: 331) pada prinsipnya kualitas jasa (dalam hal ini adalah kualitas pelayanan) berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Apabila kualitas pelayanan semakin baik, ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan empati (rasa perhatian) yang lebih, maka konsumen akan merasa puas.

Kepuasan nasabah terlahir karena diberikannya kualitas pelayanan yang baik yang mencakup tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Fandy Tjiptono, 2011: 346-347). Kelima unsur kualitas pelayanan ini, setidaknya akan memberikan kepuasan nasabah untuk Bank selalu memberi pelayanan melebihi harapan nasabahnya.

PT BPR ARTHA HUDA ABADI (Bank AHA) merupakan salah satu dari jasa-jasa perbankan yang berada di Kabupaten Pati dan Rembang. Visi dari Bank AHA yaitu “Menjadi Lembaga keuangan mikro unggul dan terpercaya diwilayah Eks

Karesidenan Pati” . Keberhasilan bisnis dalam sektor perbankan yaitu berusaha menawarkan kualitas jasa dengan kualitas layanan tinggi yang terlihat dalam kinerja layanan yang ada.

Sejauh ini kualitas pelayanan yang diberikan Bank Artha Huda Abadi ke Rembang sudah cukup baik tetapi masih harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pelanggan dan nasabah agar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, salah satu factor utama eksistensi suatu bank adalah nasabah. Dari tahun ke tahun bank AHA terus menunjukkan peningkatan nasabah hal ini menunjukkan bahwa nasabah semakin berminat untuk melakukan jasa pelayanan di bank AHA. Hal tersebut menunjukkan bahwa produktifitas kinerja karyawan baik terutama dalam memenuhi tingkat kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada bulan April tahun 2022 di Bank AHA, ada nasabah yang mengeluh karena kurang ramahnya sikap dan lamanya proses pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, hal termasuk rendahnya kemampuan karyawan Bank AHA dalam melakukan hubungan komunikasi dengan nasabah. Hal ini memungkinkan adanya penurunan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank AHA sehingga berdampak pada penurunan kepuasan nasabah.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat judul Mewujudkan BPR Artha Huda Abadi Sebagai Lembaga Pelayanan yang Prima dengan Metode Service Quality.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana mewujudkan BPR sebagai Layanan Prima dengan Metode Service Quality?

## 1.3 Tujuan

Sesuai dengan uraian ada latar belakang dan rumusan masalah dia atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan metode Service Quality (SERQUAL) untuk mewujudkan BPR Artha Huda Abadi menjadi Lembaga Layanan yang Prima.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1) Manfaat Teoritis

Bagi peneliti diharapkan hasil penelitian ini bisa berguna dan menambah wawasan dan juga peneliti berharap agar penelitian ini bisa diterapkan kedunia kerja khusus nantinya di bidang menejemen sumber daya manusia.

### 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharap bisa menjadi bahan pertimbangan manajer menjadi bahan pertimbangan peningkatan kinerja karyawan agar bisa mencapai tujuan perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan.

## **1.5 Sistematika Business Cases Report Magang MB-KM**

### **BAB 1. PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan latar belakang umum, masalah yang ada di perusahaan tempat magang, dan menggunakannya sebagai topik untuk Laporan Magang MB-KM. Laporan magang.

### **BAB 2. PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG**

Bab ini berisi profil organisasi yang memberikan gambaran umum tentang karakteristik Bank BPR Artha Huda Abadi KC Rembang meliputi prinsip, produk, visi dan misi, serta program magang.

### **BAB 3. IDENTIFIKASI MASALAH**

Bab ini menjelaskan masalah yang penulis gunakan dalam topik Laporan Magang MB-KM, proses pelayanan di BPR Artha Huda Abadi KC Rembang menjelaskan mengapa topik yang dipilih harus dibahas.

### **BAB 4. KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini memberikan tinjauan pustaka, termasuk referensi penelitian, membahas, dan membahas teori di balik penelitian tentang pelayanan prima di PT BPR Artha Huda Abadi KC Rembang.

### **BAB 5. Metoda Pengumpulan dan Analisis Data**

Menjelaskan metoda yang akan digunakan dalam pengumpulan data dan informasi dari BPR Artha Huda Abadi KC Rembang

## BAB II

### GAMBARAN UMUM BANK BPR ARTHA HUDA ABADI

#### 2.1 Profil Perusahaan

Dalam melaksanakan praktik pengalaman lapangan tempat yang dipakai adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang bernama Artha Huda Abadi atau lebih sering dikenal dengan nama PT BPR Artha Huda Abadi yang berlokasi di jalan raya Pati-Tayu kilometer 19 Waturoyo Margoyoso Pati dengan nomor telepon (0295) 452436, fax (0295) 4150444.

Berdirinya BPR Artha Huda Abadi berawal dari kerja sama antara Biro Pengembangan Pesantren dan Masyarakat – Pesantren Maslakul Huda (BPPM-PMH) dengan Lembaga Penelitian Pendidikan dan Penerangan Ekonomi dan Sosiol (LP3ES) yang berpusat di Jakarta. Pada tahun 1991, BPPM-PMH bekerja sama dengan LP3ES Jakarta melaksanakan program pemberian layanan modal bagi usaha kecil dalam bentuk revolving fund (RF), yaitu pinjaman dalam bentuk dana bergulir tanpa bunga. Program ini bernama Program Pengembangan Ekonomi Masyarakat melalui Pesantren (PPEMmP)

BPPM-PMH, bekerja sama dengan LP3ES bertahun-tahun memberikan layanan RF ini, dan terbukti sangat membantu para pengusaha kecil yang menjadi binaan. Mereka tergabung dalam kelompok-kelompok yang disebut kelompok swadaya masyarakat (KSM). Program ini juga mendapatkan support dari Bank Indonesia dengan pinjaman modal lewat Program Hubungan Bank dan KSM (PHBK).



Sistem pelayanan RF inilah yang mengilhami lahirnya Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Huda Abadi. Dengan berdirinya BPR ini, diharapkan layanan modal bagi para anggota KSM binaan yang telah mampu mandiri dapat ditangani lebih profesional dan berkelanjutan.

Di samping itu, diharapkan BPR ini juga berperan dalam pengembangan ekonomi pedesaan dengan memberikan pinjaman modal kepada para pengusaha kecil di wilayah Kabupaten Pati umumnya.

Untuk persiapan pendirian BPR tersebut, Pengasuh Pesantren Maslakul Huda pada saat itu yaitu Dr. KH. MA. Sahal Mahfudh membentuk tim pendiri. Berdasarkan kajian yang mendalam, tim pendiri menilai bahwa lembaga keuangan yang cocok adalah perbankan konvensional dalam bentuk BPR, karena sesuai dengan sistem pelayanan RF sebelumnya.

Setelah persiapan dinilai cukup, ijin diajukan kepada Departemen Keuangan RI. Ijin usaha dari Departemen Keuangan untuk BPR Artha Huda Abadi turun pada tanggal 1 Oktober 1996. Tanggal 9 Oktober 1996, BPR Artha Huda Abadi memulai aktivitas perbankannya.

## **2.2 Biodata Perusahaan Dan Struktur Organisasi**

Nama Perusahaan : PT. BPR Artha Huda Abadi

Alamat Kantor : Jl. Pati Tayu Km 19 Desa Waturoyo, Margoyoso, Pati

Kode Pos : 59154

Nomor Telepon : Telp. (0295) 452436, 4150222



### 2.3 Visi dan Misi PT. BPR Artha Huda Abadi

Setiap lembaga pasti memiliki visi, misi dan tujuan yang dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan lembanya, begitu juga dengan PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati, memiliki visi, misi, dan tujuan sebagai berikut :

#### 1) VISI

Menjadi Lembaga Keuangan Mikro yang unggul dan terpercaya di wilayah eks Karesidenan Pati.

#### 2) MISI

(1) Menumbuhkan perekonomian masyarakat dengan mendorong terciptanya usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang kuat dan bermanfaat.

(2) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui layanan perbankan yang baik.

#### 3) TUJUAN

Meningkatkan kesejahteraan anggota dan pengelola dengan mengedepankan nilai-nilai syariah, menjunjung tinggi akhlakul karimah, serta mengutamakan kepuasan anggota.

#### 4.) Struktur Organisasi

##### A. Dewan Komisaris

Komisaris Utama : H. Abdul Ghoffar Rozin.M.ED

Komisaris : H. Ghufron Halim.MM

##### B. Direktur

Direktur Utama : H. Amin Salafuddin.SE

Direktur : H. Dliaul Khaq. MM

**C. Pimpinan Cabang** : Agus Susilo

**D. Koordinator Operasional** : Dewi Ruhana

**E. Kassie Pemasaran**

Koordinator Pemasaran : Tri Supriyanto, S. Pdi

Staff Marketing/ AO : Saiful

Defa Fifanto n

Taufan Arif W

Prasetyo

Aris Siswanto

M. Afif

**F. Kassie Funding** : Silakhul Fuad

Cahyaningtyas Utami

Rezza Anni

**G. Kasir** : Resanti Anggita Mey

**H. Adm dep/ Tab/ CS** : Dian Elly

Anik Magfiroh

**I. Office Boy** : Syaifullah Haqiqi

## 2.4 Produk dan Layanan

Adapun produk dan layanan yang ada di PT BPR ARTHA HUDA ABADI yaitu:

## 1) Perkreditan

### (1) Kredit Angsuran Bulanan (KAB)

- Pembayaran angsuran pokok dan bunga dilakukan setiap bulan hingga jatuh tempo
- Sebagai pemberian untuk tambahan modal usaha (Perdagangan, Industri, dan sektor usaha lainnya)
- Jangka waktu pinjaman : 10,12,18,36, sampai 120 bulan.

### (2) Kredit Berjangka/Musiman

- Pembayaran angsuran pokok dapat dilakukan sekaligus saat waktu jatuh tempo kemudian bunga dibayar setiap bulan hingga tanggal jatuh tempo.
- Diberikan untuk sektor usaha Pertanian, Perikanan, peternakn, dan usaha musiman lainnya.
- Jangka waktu 6 bulan sampai 9 bulan.

### (3) Kredit Profesi/Karyawan

- Pembayaran angsuran pokok dan bunganya dilakukan dengan memotong gaji di tiap bulan sampai tanggal jatuh tempo.
- Jangka waktu sampai dengan 36 bulan

## 2) Tabungan

Berikut ini ada 4 macam jenis tabungan yang terdapat pada BPR Artha Huda Abadi:

### (1) Tabungan Arthadara

Berlaku bagi semua masyarakat baik secara perorangan maupun lembaga. Penarikannya pun dapat dilakukan sewaktu-waktu. Hanya dengan Rp. 10.000 memiliki tabungan Arthadara.

(2) Tabungan Masa Depan (TAMPAN)

Dengan kepanjangan Tabungan Masa Depan. Buat rencana masa depan ke dalam dua kelompok:

- 1) Kelompok Masa Depan Jangka Pendek: Berisi target-target yang harus kita capai di waktu dekat. Misalnya 1 minggu yang akan datang, satu bulan, ataupun sampai waktu kurang dari satu tahun.
- 2) Kelompok Masa Depan Jangka Panjang: Berisi target-target yang harusnya kita capai dalam kurun waktu lebih satu tahun.

(3) Tabungan Qurban

Diperuntukkan bagi masyarakat umum. Pembukaan rekening tabungan Qurban, minimal 7 Bulan sebelum Hari Raya Qurban. Penarikannya dapat dilakukan 1 (satu) Bulan sampai dengan 1 (satu) minggu sebelum hari Raya Qurban.

(4) Tabungan Arisan Berhadiah (TASBIH)

(5) Tabungan Arisan Berhadiah (TABAH)

(6) Tabungan Kolektif Siswa (TAKSI)

Kolektif Siswa (Taksi). Penarikan tabungan ini, bisa dilakukan sewaktu-waktu karena produk tabungan ini diperuntukkan bagi siswa. Bagi siswa penabung diberikan buku tabungan siswa dan bagi pengelola/kolektor diberikan fee.

### 3) Deposito

#### (1) Deposito Berjangka.

Deposito berjangka adalah produk bank sejenis jasa tabungan yang biasa ditawarkan kepada masyarakat. Dana dalam deposito dijamin oleh pemerintah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dengan persyaratan tertentu. Saat ini proses deposito di BPR Artha Huda sangat mudah, dengan fasilitas-fasilitas yang menarik untuk deposan. Syaratnya mudah, dengan foto Copy identitas diri (KTP/SIM/Kartu Pelajar).

#### (2) Deposito Berjangka dengan Cashback

Deposito berjangka dengan cashback, merupakan produk bank sejenis jasa tabungan yang biasa ditawarkan kepada masyarakat dengan tambahan dana cashback yang diberikan PT. BPR Artha Huda Abadi kepada nasabah yang membuka tabungan deposito dengan cashback.

Bank BPR ATHA HUDA saat ini tentu semakin meningkat perkembangannya, hal ini bisa dilihat dari segi penambahan nasabah yang semakin banyak terutama nasabah pada produk tabungan TABAH. Perkembangan Bank BPR Artha Huda Abadi juga dapat dilihat dari bertambahnya kantor kas di Sukolilo dan Pamotan.

### 2.5 Aktivitas Magang

Aktivitas magang menjelaskan yang dilakukan penulis selama melaksanakan magang kerja di Bank BPR ARTHA HUDA ABADI KC Rembang. Penulis melakukan

magang MBKM kurang lebih selama 5 bulan dari tanggal 14 Februari 2022 sampai 17 Juni 2022. Hari kerja Bank Bpr Artha Huda Abadi kc Rembang adalah hari senin sampai jum'at jam kerja dimulai pada jam 08.00-16.00, pakaian yang digunakan penulis bebas sopan dan memakai almamater kampus.

Selama kegiatan magang, penulis ditempatkan dibagian customer sevice selama 2,5 bulan dan 2,5 membantu bagian administrasi. Kegiatan magang dimulai pada tanggal 14 february 2022 hari pada hari tersebut penulis datang dikantor pusat yang berlokasi di Jl. Pati-Tayu Km.19 Desa Waturoyo, Kecamatan Margoyoso 59154, Kabupaten Pati. Dimulai dengan pengenalan produk yang ada di PT BPR Artha Huda Abadi Margoyoso Pati serta pengarahan mengenai hal yang perlu diperhatikan selama melakukan kegiatan magang oleh kepala bagian SDM . Pada tanggal 15 Februari 2022 penulis di tempatkan di kantor cabang Rembang.

Adapun aktivitas magang kerja yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

#### **2.5.1 Permohonan Pembukaan Rekening Tabungan**

Prosedur permohonan pembukaan rekening tabungan di mulai dengan menyiapkan formulir pendaftaran pembukaan tabungan dari bank atas permintaan calon nasabah yang kemudian diisi oleh pemohon. Dan berakhir pada saat sudah mendapatkan nomor rekening.

Pengisian aplikasi formulir pendaftaran dengan melampirkan fotokopi dokumen pendukung sebagi syarat untuk membuka rekening tabungan, nasabah harus

menyiapkan kartu identitas yang memuat informasi calon nasabah, keterangan mengenai pekerjaan.

Permohonan tersebut dilakukan secara tertulis dan pengisiannya harus sesuai dengan identitas dengan melampirkan syarat dokumen pendukung. Bagian unit yang melaksanakan prosedur ini adalah : customer service, bagian tabungan. Tugas penulis adalah customer service yang membantu teller sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan formulir pembukaan tabungan untuk diisi sesuai dengan identitas yang bersangkutan kemudian ditandatangani.
- 2) Menerima kembali formulir permohonan pembukaan tabungan yang sudah diisi dan ditandatangani oleh nasabah dan dilampiri fotokopi identitas nasabah yang masih berlaku.
- 3) Melakukan pengarsipan formulir yang sudah disetujui.
- 4) Mengarsip formulir tabungan yang sudah terisi nasabah.

### **2.5.2 Penyetoran Tabungan**

Penulis menyiapkan slip setoran tabungan yang diinginkan lalu nasabah menyiapkan buku tabungan, menuliskan nominal setoran tabungan tanggal menulis nomor rekening.



### **2.5.3 Penarikan Tabungan**

Penulis menyiapkan slip penarikan dan buku tabungan oleh teller. Prosedur penarikan berakhir saat nasabah menerima buku tabungan beserta uang dan slip penarikan yang sudah di validasi dan di arsip.

### **2.5.4 Permohonan pengajuan pinjaman**

Penulis menyiapkan formulir pendaftaran untuk diisi nasabah.

### **2.5.5 Pembayaran Angsuran Pinjaman**

Penulis menyiapkan slip angsuran dan meminta buku angsuran nasabah kemudian menulis nominal dan identitas di buku angsuran dilanjut memberikan slip tersebut kepada kasir.

### **2.5.6 Mencatat agungan**

Penulis menuliskan agungan/jaminan pengajuan pinjaman yang sudah di setujui dan mengelompokannya sesuai kode daerah masing masing.

### **2.5.7 Menscan bendel**

Penulis melakukan scan bendel pengajuan pinjaman dan mengelompokkannya sesuai kode yang tersedia lalu menyetorkan hasilnya ke bagian kepala administrasi.

### 2.5.8 Mengarsip Slip

Penulis setiap hari melakukan pengarsipan slip dan mengelompokkannya sesuai nama dan kota yang bertujuan untuk memudahkan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan.



## **BAB III**

### **IDENTIFIKASI MASALAH**

#### **3.1 Permasalahan**

Dalam pengelolaan suatu lembaga, munculnya berbagai permasalahan merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dan harus dihadapi. Begitu juga Bpr Artha Huda Abadi KC Rembang, ada beberapa permasalahan yang muncul yang dimana hal tersebut bisa menjadi factor kantor dan pelayanan di BPR Artha Huda Abadi menjadi terhambat.

Maka dari itu peneliti mencoba membuat usulan solusi menggunakan service quality untuk mewujudkan BPR Artha Huda Abadi KC Rembang menjadi Lembaga layanan prima dengan metode service quality.

#### **3.1 Deskripsi Masalah**

Masalah yang ditemui di BPR Artha Huda Abadi KC Rembang:

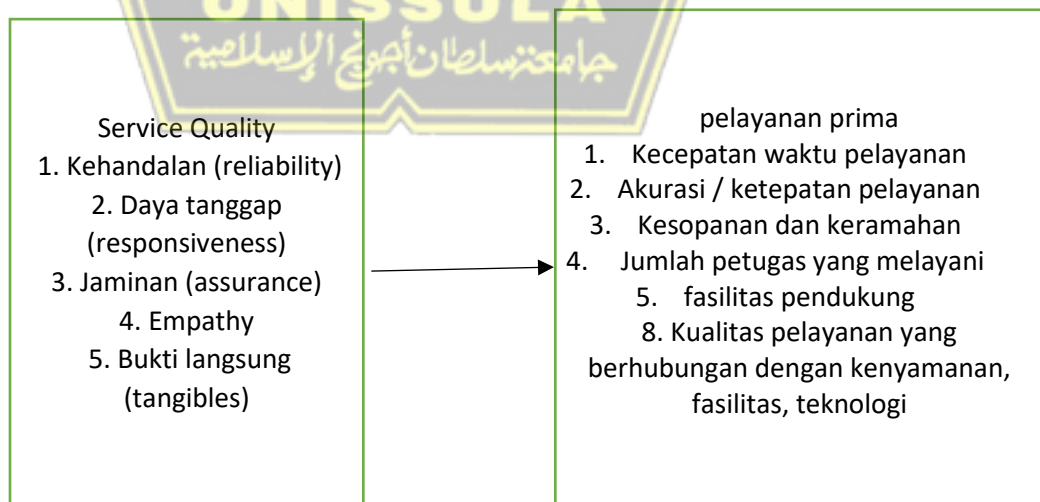
- 1) Masih terdapat kendala dalam pemberian pelayanan customer service masih didapati beberapa laporan bahwa tidak sesuai sop, kurang ramah dalam memberikan pelayanan yang membuat suasana hati nasabah buruk (Assurance).
- 2) Didapati nasabah mengeluh karena pelayanan terlalu lama akibat kasir hanya 1 sehingga membuat kurang maksimal (Emphaty)
- 3) Kendala dalam pemberian keringanan kredit yang membutuhkan waktu lama sehingga nasabah menjadi bosan karena menunggu terlalu lama.(Reliability)
- 4) Fasilitas ruang tunggu yang kurang memadai (Tangible)

- 5) Perusahaan kurang tanggap dalam menyikapi keluhan nasabah.(Responsiveness)

### 3.3 Dimensi Service Quality

- 1) Tangibles (tampilan) adalah kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik
- 2) Reliability (kehandalan) adalah kemampuan dan keandalan untuk menyediakan jasa pelayanan yang terpercaya dan akurat
- 3) Responsiveness (ketanggapan) adalah kesanggupan karyawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) Assurance (jaminan) adalah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan konsumen.
- 5) Empaty (peduli) adalah sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

### 3.4 Hubungan Pelayanan Prima dengan *Service Quality*



Pemberian pelayanan dan sarana prasarana yang kurang memuaskan dapat berdampak buruk pada kepuasan nasabah. Hal ini akan mempengaruhi upaya perusahaan dalam memberikan pelayanan prima.

Maka dari ini peneliti mencoba menggunakan metode service quality yang meliputi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy.

### **3.5 Permasalahan Pada Semua Aspek**

BPR Artha Huda Abadi kc Rembang memiliki beberapa masalah pada seluruh aspek bisnis, mulai dari aspek pemasaran, aspek keuangan serta aspek operasional, aspek SDM. Pada aspek SDM BPR Artha Huda Abadi kc Rembang memiliki kuantitas SDM yang masih sedikit, apalagi bagian kasir hal ini menimbulkan pelayanan yang lama. Beberapa SDM di BPR Artha Huda juga masih disiplin dalam bekerja.

Sedangkan pada aspek pemasaran yang kurang menarik minat masyarakat, misal pemberian souvenir yang kurang bervariasi, membagikan brosur yang tidak efektif dan tepat sasaran. Pada aspek keuangan, sering kali terjadi selisih kas dan ditemukannya uang palsu. Dan dibagian aspek operasional tidak tersedianya m-banking yang menyulitkan masyarakat untuk bertransaksi tanpa harus datang ke bank.

## **BAB IV**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **4.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan yang diberikan, yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Kualitas layanan merupakan salah satu unsur indikator bagi konsumen untuk menilai perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan keuangan. Nasabah tentunya menginginkan pelayanan yang berkualitas. Untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima, jika tidak maka nasabah akan segera berpaling ke bank yang lain yang dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik.

Pelayanan kepada nasabah merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, dan juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena pelayanan nasabah merupakan salah satu kegiatan bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Menurut Feigenbaum (1986: 7), kualitas (quality) adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Garvin dan Davis (1994) menyatakan, bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/ tenaga kerja, proses dan tugas,

serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Jadi, secara umum kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, lingkungan dan usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Lukman dalam Sinambela (2006: 5) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau masih secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Ratminto, (2006:3) menyatakan pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lainnya yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2006:59) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas produk jasa sulit untuk didefinisikan, dijabarkan dan diukur bila dibandingkan dengan kualitas barang. Menurut Wyckoff (dalam Lovelock, 1998) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Dalam Tjiptono, 2014: 266)



Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:75) pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan kepada nasabah atau konsumen yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan juga mempunyai arti usaha melayani kebutuhan orang lain.

#### **4.2 Layanan penting**

Karena pelanggan atau nasabah diposisikan sebagai mitra. Pelayanan prima adalah pelayanan terpadu yang ramah, tepat, cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan secara optimal. Arti kepuasan konsumen atau nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasannya merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Sehingga tingkat kepuasannya merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang ia rasakan dan harapan.

Pelayanan prima sangat penting dalam sebuah perusahaan, untuk mengembangkan perusahaan atau instansi atau organisasi yang unggul dan berkualitas serta memberdayakan masyarakat, sehingga akan memberikan kepercayaan terhadap perusahaan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perbankan, dalam proses menjalankan perusahaan, organisasi, atau instansi pelayanan yang maksimal terhadap nasabah atau rekan kerja sangat diutamakan. Pelayanan yang prima tersebut akan menimbulkan tingkat kepuasan nasabah. Seorang nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa dalam hal ini perbankan syariah.

Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi. Jika nasabah mengatakan bahwa nilai adalah produk perbankan yang berkualitas, maka kepuasan terjadi jika nasabah mendapatkan produk yang berkualitas. Jika nilai bagi nasabah adalah kenyamanan maka kepuasan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman.

#### **4.3 Tujuan Pelayanan Prima**

Tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya. dan juga agar nasabah tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

Tujuan pelayanan prima menurut Daryanto dalam (Suminar.R dan Apriliawati. M, 2017) tujuan pelayanan prima adalah:

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang atau jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- 3) Untuk membutuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
- 4) Untuk menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap produsen.
- 5) Untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan.
- 6) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.

Karena pelayanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik maka dari itu pelaksanaannya memiliki ciri khas kualitas (quality nice) sehingga apabila perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik maka akan menghasilkan berbagai macam keuntungan diantaranya:

- 1) Perusahaan dapat bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin pesat
- 2) Pelanggan dapat menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.
- 3) Perusahaan dapat memahami kebutuhan serta harapan pelanggan.

#### **4.4 Ciri-ciri Pelayanan Prima**

Beberapa ciri-ciri pelayanan prima yang harus diikuti oleh karyawan dalam memberikan pelayanan untuk nasabah.

- 1) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya, hendaknya seorang karyawan dalam melayani nasabah harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah agar nasabah semakin tertarik dengan produk yang sedang ditawarkan.

- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Setiap nasabah menginginkan pelayanan yang berbedabeda sesuai dengan kebutuhannya, namun intinya ialah seorang nasabah ingin memperoleh pelayanan secara prima, jadi selain karyawan yang mempunyai kualitas dan kuantitas, sarana dan prasarana perusahaan juga penting dan harus diperhatikan.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah

Dalam menjalankan kewajibannya karyawan harus mampu melayani nasabah hingga tuntas. Nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan oleh nasabah.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan karyawan mampu melayani secara tepat, cepat, dan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga kerahasiaan nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

6) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

7) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan nasabah maupun calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan, hal ini penting untuk kelangsungan kinerja perusahaan. Menjaga

kepercayaan nasabah lama dapat dengan memberikan pelayanan yang baik, salah satunya dengan tidak mengabaikan keberadaannya.

8) Mampu berkomunikasi dengan baik

Karyawan harus mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah. Komunikasi yang baik di sini ialah, setiap karyawan harus mampu menjelaskan kepada nasabah dengan tutur kata yang halus, sopan dan mudah untuk dipahami.

9) Memiliki pengetahuan dan kemampuan

Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan dalam bekerja juga akan terjamin.

#### 4.5 Konsep Pelayanan Prima (A3)

Ada enam konsep pelayanan prima, yaitu:

(1) Attitude (Sikap)

Attitude merupakan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai bank terutama yang berada pada petugas pelayanan terdepan seperti customer service dan teller harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

(2) Attention (Perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh kepada pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritik.

### (3) Action (Tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.

## 4.6 Strategi Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau service excellent memiliki strategi dalam pelayanannya. Kata service dapat diolah menjadi sebuah strategi yang mana kata tersebut akan menjadi kata atau kalimat yang akan lebih bermakna dengan cara mengurikan tiap hurufnya. Penguraian kata service pada pelayanan prima sebagai berikut:

### 1) Metode Service Quality

Menurut Yuniar, et.al (2014: 100) Model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah metode Servqual (Service Quality). Model kualitas jasa servqual ini melakukan penelitian berdasarkan customer perceived quality. Metode Servqual mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas layanan yang pelanggan terima.

Firdian Endy, et.al (2012:52) Mengatakan kualitas pelayanan merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.



SERVQUAL merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat diturunkan secara empiris yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan. Melalui survey yang dilakukan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry di tentukan suatu dimensi baku untuk mengukur kualitas sebuah layanan, di mana dimensi tersebut kemudian dikenal dengan nama Servqual yang terbagi dalam lima dimensi yang menjadi acuan pengukuran yang dilakukan Customer terhadap pelayanan yaitu (Jiang dkk, 2002 dikutip oleh Kurniawan, 2008: 68):

- (1) Bukti fisik (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
- (2) Keandalan (reliability) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari



ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

- (3) Daya tanggap (responsiveness) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
- (4) Jaminan (assurance) adalah pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- (5) Empati (empathy) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

#### **4.7 Sumber Daya Manusia (SDM)**

Manusia merupakan komponen penting dalam organisasi yang akan bergerak dan melakukan aktifitas untuk mencapai tujuan. Keberhasilan suatu organisasi ditentukan dari kualitas orang-orang yang berada di dalamnya. SDM akan bekerja secara optimal jika organisasi dapat mendukung kemajuan karir mereka dengan

melihat apa sebenarnya kompetensi mereka. Biasanya, pengembangan SDM berbasis kompetensi akan mempertinggi produktivitas karyawan sehingga kualitas kerja pun lebih tinggi pula dan berujung pada puasnya pelanggan dan organisasi akan diuntungkan. Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut.

Sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan salah satu modal yang berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia adalah asset perusahaan yang harus dirawat. Pemberdayaan sumber daya manusia yang di kelola secara teratur dan sistematis akan menghasilkan kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dan kompetitif. Di zaman yang berkembang pesat saat ini perusahaan harus extra selektif dalam memilih sumber daya manusia yang kompetitif, mumpuni serta memiliki daya saing yang tinggi. Manajemen perusahaan khususnya bagian HRD (Human Resource Development) harus selektif dalam menyeleksi calon pegawainya. Menurut Hamali (2016:2) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisien organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang

dikenal dengan manajemen sumber daya manusia. Menurut Hamali (2016) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang terdapat dalam organisasi, meliputi semua orang yang melakukan aktivitas. Sumber daya yang terdapat dalam suatu organisasi bisa dikelompokkan atas dua macam, yakni sumber daya manusia (human resource) dan sumber daya non manusia (non human resource). Kelompok sumber daya non manusia ini mencakup modal, mesin, teknologi, bahan-bahan (material) dan lain-lain.

Pada prinsipnya sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dapat menentukan tercapainya tujuan suatu perusahaan atau organisasi. Suatu perusahaan atau organisasi yang memiliki tujuan yang jelas serta dilengkapi dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni, kemungkinan besar sulit mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Sumber daya manusia dipahami sebagai kekuatan yang bersumber pada potensi manusia yang ada didalam suatu perusahaan atau organisasi, dan merupakan modal dasar suatu perusahaan atau organisasi untuk melakukan aktivitas dalam mencapai tujuan. Suatu perusahaan atau organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang terampil akan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya berdampak pada kinerja perusahaan.

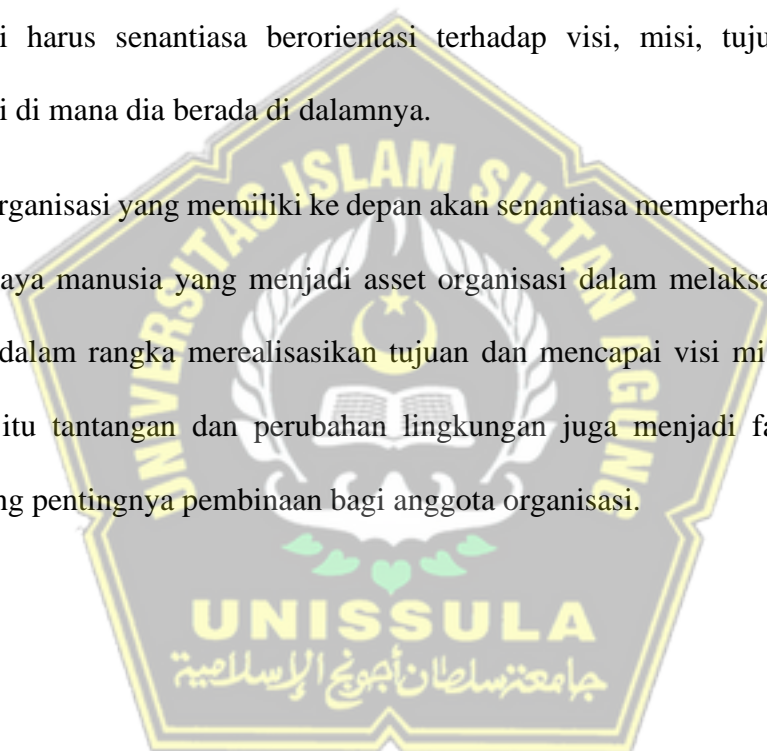
#### **4.8 Pentingnya Sumber Daya Manusia dalam Organisasi**

Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya. Betapapun

modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang disiapkan, namun tanpa sumber daya manusia yang professional semuanya menjadi tidak bermakna.

Eksistensi sumber daya manusia dalam kondisi lingkungan yang terus berubah tidak dapat dipungkiri, oleh karena itu dituntut kemampuan beradaptasi yang tinggi agar mereka tidak tergilas oleh perubahan itu sendiri. Sumber daya manusia dalam organisasi harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi di mana dia berada di dalamnya.

Organisasi yang memiliki ke depan akan senantiasa memperhatikan pembinaan sumber daya manusia yang menjadi asset organisasi dalam melaksanakan program-program dalam rangka merealisasikan tujuan dan mencapai visi misi organisasi. Di samping itu tantangan dan perubahan lingkungan juga menjadi factor yang turut mendorong pentingnya pembinaan bagi anggota organisasi.



## BAB V

### METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

Rencana penyelesaian masalah seperti yang sudah di jelaskan di BAB sebelumnya, maka diusulkan metode penyelesaian sabagai berikut :



#### 5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi

yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya:

#### 1) Wawancara

Menurut Riyanto (2010:82) interview atau wawancara merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara penyelidik dengan subyek atau responden. Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Menurut Sugiyono (2015:316) wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok – pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan persoalan penelitian dan tujuan penelitian ini.

Dalam hal ini, jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, wawancara semiterstruktur. Peneliti mengadakan tanya jawab yang dilaksanakan dengan stake holder perusahaan dan nasabah BPR Artha Huda Abadi.

#### 2) Observasi

Pedoman observasi digunakan agar peneliti dapat melakukan pengamatan sesuai dengan tujuan penelitian. Pedoman observasi disusun berdasar hasil observasi terhadap perilaku subjek selama wawancara dan observasi terhadap

lingkungan atau setting wawancara, serta pengaruhnya terhadap perilaku subjek dan informasi yang muncul pada saat berlangsungnya wawancara.

Peneliti langsung mengamati kondisi dan situasi dalam bank seperti sarana pra sarana yang disediakan BPR Artha Huda Abadi kc Rembang dalam melayani nasabahnya dan menggunakan pengamatan partisipasi, yaitu pengamatan yang dilakukan dengan cara ikut ambil bagian atau melibatkan diri dalam situasi, peneliti pada saat magang di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang bertugas langsung sebagai customer service dan melayani nasabah.

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mencatat dan mengambil gambar saat diadakan tanya jawab yang dilakukan di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang.

## 5.2 Jenis dan Sifat

### 1) Jenis

Jenis proposal ini menggunakan jenis penelitian lapangan (field research). Ide penting lapangan adalah, peneliti berangkat kelapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Peneliti mengadakan penelitian langsung BPR Artha Huda Abadi kc Rembang, yang tepatnya berada di Karangmencol, Sumberjo, Kec. Rembang, Kabupaten Rembang, Jawa Tengah 59219.



## 2) Sifat

Pengamatan ini bersifat deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian, sedangkan penelitian bersifat kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam hal ini peneliti bermaksud memberikan deskripsi mengenai kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang.

### 5.3 Sumber Data

Sumber data adalah subjek yang memberi data/informasi yang dibutuhkan. Sumber data bisa berupa manusia, benda, keadaan, dokumen, atau institusi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### 1) Sumber Data Primer

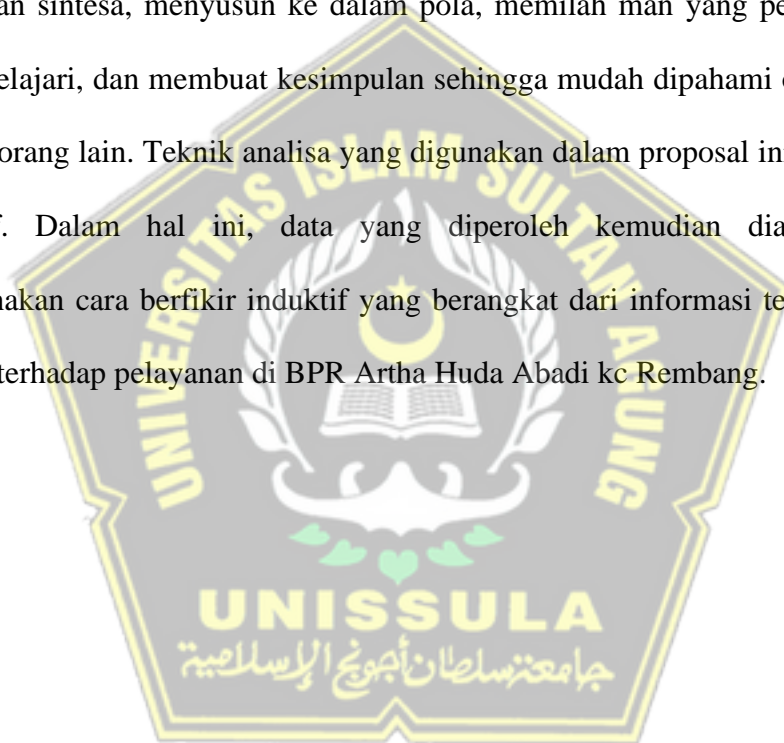
Sumber data primer adalah sumber data yang langsung diperoleh oleh peneliti dari sumber utamanya atau asli. Sumber data primer dalam laporan penelitian ini adalah, wawancara stake holder perusahaan dan nasabah BPR Artha Huda Abadi kc Rembang.

#### 2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Peneliti mengambil dari sumber internet.

#### 5.4 Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dan observasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih man yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisa yang digunakan dalam proposal ini adalah analisis kualitatif. Dalam hal ini, data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang.



## BAB VI

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 6.1 Analisa Teori

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan selama ini, pelayanan yang diberikan BPR Artha Huda Abadi kc Rembang terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari pegawai tersebut, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai. Pelayanan yang berkualitas seringkali sulit dicapai karena pegawai tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini terjadi disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan profesional kerja dilihat dari latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia .

Semakin kritis masyarakat terhadap tuntutan kualitas layanan menunjukkan karakter masyarakat kita dewasa ini yang telah memiliki sikap mandiri, terbuka dan mampu berdemokrasi. Hal ini berarti bahwa pelayanan publik oleh pemerintah semakin hari semakin bertambah dan harus lebih ditingkatkan kualitasnya. Secara teori komponen pertama service quality bisa menyelesaikan masalah pelayanan yang rendah dengan 5 dimensi yang dimiliki

##### A. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Adapun pengertian bukti fisik menurut Rambat Lupiyoadi (2001:148) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan

eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana pihak perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan, dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya dan. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Dimensi *tangible* merupakan aspek kualitas pelayanan yang dinikmati, dirasakan dan dinilai oleh pelanggan dengan menggunakan indra manusia. Kemegahan gedung, kebersihan kantor, kerapian kantor dan karyawan, kenyamanan kantor, kecanggihan peralatan, merupakan contoh-contoh dimensi *tangible* dalam kualitas pelayanan.

Sedangkan BPR Artha Huda Abadi melihat keadaan saat ini, masih di dapati keluhan nasabah mengenai fasilitas yang kurang baik.

Aspek *tangible* merupakan faktor yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap nasabah. *Tangible* yang baik akan meningkatkan kenyamanan dan harapan menjadi lebih baik. Oleh karena itu, BPR Artha Huda Abadi kc Rembang harus mengetahui pentingnya pengaruh aspek *tangible* dalam pelayanan terhadap nasabah.

#### B. Reabilitas (*Reability*)

Kehandalan dalam Rambat Lupiyoadi (2001) adalah „kemampuan

perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi”.

Dalam unsur ini BPR Artha Huda Abadi dituntut untuk memberikan pelayanan jasa/produk yang handal kepada nasabah jangan sampai mengecewakan nasabah. Para karyawan harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada nasabah. Namun pada kenyataannya masih ada nasabah yang mengeluhkan lamanya proses peninjauan pengajuan pinjaman dan proses transaksi hal tersebut membuat nasabah bosan ditambah tidak adanya aplikasi mobile banking untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi darimana saja.

Untuk meningkatkan pelayanan dan membangun rasa kepercayaan nasabah terhadap pelayanan di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang bisa di wujudkan dengan aspek Reabilitas.

### C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kesadaran dan keinginan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan. Namun pada kenyataannya di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang masih di dapati keluhan terlalu lamanya pelayanan yang

membuat antrian panjang dikarenakan kurangnya sdm pada bagian teller dan kasir, lamanya pengajuan pinjaman. Membuat nasabah menunggu terlalu lama dapat menimbulkan persepektif negative dalam kualitas pelayanan

Aspek responsiveness juga bisa menyelesaikan masalah pelayanan yang juga penting dalam elemen cepat tanggap selalu siap membantu pelanggan. Apapun posisi seseorang di perusahaan hendaknya selalu siap membantu problem perbankan yang dihadapi nasabah.

#### D. Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin. Menurut (Zeithmal et. Al. 1990 : 122). Zeithmal dan Bitner (1996) yang dikutip dari Fandi Tjiptono (2002 : 70) menggolongkan assurance kedalam dimensi kualitas jasa yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercayayang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Sedangkan kasus yang terjadi di BPR Artha Huda Abadi ke Rembang masih kurang baik dari beberapa keluhan tersebut maka assurance bisa menjadi jaminan Tindakan pelayanan terhadap



nasabah, bertujuan untuk memberikan image terhadap nasabah jika datang dan minat menggunakan produk yang ditawarkan BPR Artha Huda Abadi kc Rembang.

#### E. Empati (*Empathy*)

Kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Rambat Lupiyoadi (2001:148) menerangkan empati adalah “memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan cara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan”.

Di BPR Artha Huda Abadi sendiri selama untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab.

### **6.2 Analisa Penyelesaian Masalah dengan Wawancara**

Wawancara pertama dilakukan dengan salah satu nasabah BPR Artha Huda Abadi kc Rembang beliau adalah Ibu Rahayu 37 tahun bekerja di salah satu sekolah di Rembang. Proses wawancara dilakukan di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang pada 14 Juni 2022 :



## 6.2.1 Tangible

### a. Daftar Pertanyaan

Adapun daftar pertanyaan sebagai berikut :

#### 1. Nasabah

- Menurut ibu, apakah Penampilan karyawan, peralatan, dan fasilitas yang dilihat dinikmati secara kasat mata oleh nasabah sudah terkesan baik ? Lalu bagaimana saran ibu terkait masalah tersebut

#### 2. Pengelola

- Apakah peralatan, fasilitas, penampilan karyawan, dan materi materi yang bisa di nikmati kasat mata oleh nasabah sudah terkesan baik ?

Lalu upaya apa yang bapak lakukan untuk meningkatkan pelayanan yang sudah baik ?

### b. Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara terhadap nasabah Ibu Rahayu mengatakan Fasilitas ruang tunggu yang kurang layak seperti kursi tunggu yang sangat sedikit ditambah ada beberapa kursi yang rusak tapi tidak segera diperbaiki, lahan parkir yang sempit, tidak disediakan kotak saran seperti perbankan lainnya. Dari pernyataan tersebut membuktikan bahwa kondisi tangible BPR Artha Huda Abadi ke

Rembang masih belum baik, maka dari itu Maka dari itu untuk meningkatkan tangible yang masih kurang baik ibu Rahayu menyarankan :

- a) Kantor seharusnya membuat lahan parkir khusus untuk karyawan agar tidak membuat sempit lahan parkir nasabah
- b) Menyediakan air gelas untuk nasabah yang menunggu
- c) Penggantian kursi yang sudah rusak

Namun hal demikian berbanding terbalik dengan pernyataan bapak Agus Susilo yang mengatakan fasilitas di BPR Artha Huda ke Rembang ini sudah baik dan benar, karyawan karyawan kami pun sangat rapi dan sopan disini kami saling mengingatkan jika ada kesalahan yang nampak, atribut kantor kami juga sudah lengkap suplai jika seluruh fasilitas yang ada di BPR Artha Huda Abadi ke Rembang sudah sangat baik sesuai standar pelayanan dari kantor pusat jika ada yang kurang bisa langsung untuk laporan pusat. Hasil wawancara dengan bapak Agus Susilo yang mengatakan tangible di Bank Artha Huda Abadi sudah baik adapun upaya upaya untuk meningkatkan pelayanan sebagai berikut :

- a) Menambah alat alat fasilitas kantor dengan yang lebih canggih seperti mesin pemanggil elektronik
- b) Menyediakan meja berisi slip dan alat tulis untuk nasabah bisa menulistransaksi agar membantu pelayanan makin cepat.

## 6.2.2 Realibilitas (*Realibity*)

### a. Daftar Pertanyaan

#### 1. Nasabah

- Menurut Ibu, Apakah pelayanan diberikan karyawan BPR Artha Huda Abadi sudah tepat dan konsisten terhadap nasabah ? Saran apa yang bisa ibu berikan untuk permasalahan tersebut

#### 2. Pengelola

- Menurut bapak apakah pelayanan yang diberikan BPR Artha Huda Abadi ke Rembang ini sudah memberikan pelayanan yang akurat dan cepat tanggap? Lalu apa upaya bapak untuk makinmeningkatkan ketanggapan dalam pelayan?

### B. Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara terhadap nasabah BPR Artha Huda Abadi ke Rembang Ibu Rahayu mengatakan pelayanan yang diberikan dikantor BPR Artha Huda Abadi kurang baik dan hampir tidak sesuai sop pelayanan saat menjelaskannya terkesan tergesa gesa, saat mendapat keluhan terkesan acuh tak peduli dan lambat dalam penanganan. Dari pernyataan tersebut dapat membuktikan bahwa kondisi elemen reabilitas masih kurang baik dalam pelayanan nasabah maka dari itu ibu Rahayu menyarankan:

- a) Menempatkan SDM sesuai kemampuannya dan mengerti desk jobnya

dan memahami kebutuhan nasabah

- b) SDM harus menguasai penjelasan produk produk yang tersedia agar tidak terjadi kesalahpahaman dan menjadi tidak akurat
- c) Lebih tanggap dalam menangani masalah yang sedang dihadapi nasabah dengan sabar dalam menjelaskan.

Namun pernyataan tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan pengelola BPR Artha Huda Abadi yaitu bapak Agus Susilo yang menyatakan bahwa daya tanggap dan keakuratan layanan yang di berikan sudah bagus dan sesuai sop. Pengelola juga mengatakan bahwa akan terus berusaha memberikan pelayanan yang prima karena hal tersebut adalah kunci untuk meningkatkan pelayanan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan yang sudah excellent:

- a) Memberikan produk produk dengan inovasi baru dan bermanfaat
- b) Melakukan briefing pagi setelah doa secara bergantian karyawan menyampaikan tips maupun nasehat pendek kepada sesama rekan kantor

### 6.2.3 Daya Tanggap (Responsiveness)

#### A. Daftar Pertanyaan

Daftar pertanyaan yang saya ajukan sebagai berikut :

##### 1. Nasabah

- Apakah kemampuan pelayanan yang diberikan karyawan

BPR Artha Huda Abadi KC Rembang terhadap nasabah sudah baik? respon pelayanan yang diberikan karyawan sudah tanggap pada saat menerima complain dari nasabah

## 2. Pengelola

- Apakah karyawan BPR Artha Huda Abadi kc Rembang sudah berkompeten dan sopan dalam melayani nasabah ? Apa upaya bapak untuk bisa meningkatkan pelayanan

## B. Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara terhadap nasabah BPR Artha Huda Abadi Rembang Ibu Rahayu mengatakan Customer service dan teller tidak ramah saat melayani dan belum sesuai syariat islam yang menerangkan tentang senyum salam dan sapa padahal hal sekecil itu seharusnya biasa di lakukan di pelayanan perbankan, kurang tanggap dalam menyikapi laporan masalah. Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa elemen responsiveness masih kurang baik dalam pelayanan nasabah maka dari itu ibu Rahayu menyaranakan agar BPR Artha Huda Abadi kc Rembang mulai menerapkan senyum salam sapa kepada nasabah yang datang

Hal ini berbanding terbalik dengan pernyataan pengelola BPR Artha Huda Abadi kc Rembang bapak Agus Susilo Sebelum diterjunkan untuk melakukan pelayanan SDM kami sudah melalui beberapa proses yang terbilang ketat dan juga melalui tahap penyaringan untuk ditempatkan

diposisinya dan ditraining sebagai mana seharusnya bisa melayani nasabah sesuai semestinya jadi hal tersebut sudah pasti para SDM kami berkompeten dan sangat menjunjung tinggi sopan santun terhadap nasabah.

Jika elemen responsiveness di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang sudah bagus dan berkompeten untuk upaya peningkatannya kantor akan berencana membuat agenda kecil-kecilan untuk sharing agar tidak membawa masalah kedalam pekerjaan yang berdampak kepada nasabah.

#### 6.2.4 Jaminan (*Assurance*)

##### A. Daftar Pertanyaan

Daftar pertanyaan yang saya ajukan sebagai berikut :

##### 1. Nasabah

Terkait pengetahuan apakah pegawai BPR Artha Huda yang cukup, berkompeten dalam bekerja dan sopan dalam melayaninasabah ?

##### 2. Pengelola

- Apakah karyawan BPR Artha Huda Abadi kc Rembang sudah berkompeten dan sopan dalam melayani nasabah ?

##### B. Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara terhadap nasabah BPR Artha Huda Abadi kc Rembang Ibu Rahayu mengatakan selama menjadi nasabah bank Artha Huda Abadi ini saya rasa masih kurang berkompeten dalam melayani

nasabah, seperti yang sudah saya sampaikan sebelumnya masih banyak yang harus diperbaiki terutama menanggapi dan merespon jika ada kendala yang dihadapi nasabah seperti saat kehilangan buku angsuran yang mudah hilang terselit karena bentuknya yang kecil dan tipis ditanggapicukup lama dari hari dimana melapor kejadian.

Dari hasil wawancara terhadap nasabah dapat disimpulkan bahwa kondisielemen jaminan pada BPR Artha Huda Abadi kc Rembang masih kurang, maka ibu Rahayu menyarankan :

- a) Melakukan pelatihan rutin kepada para karyawan dan menempatkan karyawan sesuai bidang pekerjaan mereka
- b) Mengganti slip angsuran

Namun hal demikian berbanding terbalik dengan pernyataan pengelola yang memberikan pernyataan bahwa saya rasa sudah sopan dan untuk kompeten sendiri kami semua berupaya untuk bisa konsisten untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk upaya makin meningkatkan pelayanan yang sudah bagus kedepannya dari kantor pun masih diadakan pelatihan beberapa bulan sekali.

#### **6.2.5 Empati (*Emphaty*)**

##### 1. Nasabah

- Menurut Ibu apakah sudah memperhatikan hubungan baik dengan nasabah? seperti menjaga komunikasi dengan baik,



perhatian, memahami apa yang dibutuhkan nasabah

## 2. Pengelola

- Menurut bapak apakah BPR Artha Huda Abadi ini sudah memperhatikan hubungan baik dengan relasi.

## B. Hasil Wawancara

Dari hasil wawancara terhadap nasabah BPR Artha Huda Abadi ke Rembang Ibu Rahayu mengatakan masih kurang memperhatikan nasabah seperti contohnya saat terjadi kendala dengan bank lain tanpa memberi tahu nasabah yang sudah jatuh tempo membayar angsuran, sering kali saya dianggap belum membayar padahal sudah jelas ada bukti transfer tetapi tidak ada pemberitahuan sama sekali.

Dari hasil wawancara diatas dengan nasabah BPR Artha Huda Abadi ke Rembang dapat disimpulkan bahwa kondisi elemen empati pada bpr Artha Huda Abadi Kc Rembang masih kurang maka dari itu nasabah menyarankan untuk membuat sebuah pengumuman di platform online yang tersedia seperti instagram maupun whatsapp jika perlu dari pihak koordinasi menghubungi nasabah masing masing

Hal ini berbanding terbalik dengan pernyataan pengelola BPR Artha Huda Abadi ke Rembang bapak Agus Susilo yang menyatakan hal empati pelayanan sudah baik dalam pernyataan Jelas kami semua melakukan itu, memberikan perhatian lebih sebagai karyawan dan nasabah, kami juga

memberikan produk produk yang baik dan ada souvenir yang menarik jika ikut deposito, hadiah hadiah arisan yang menarik.

Kami juga ikut membantu ekonomi nasabah jika ada acara dikantor dengan memesan makanan maupun barang dari nasabah. Jika menjelang lebaran kami juga memberi bingkisan lebaran.. Dengan itu dilakukan upaya upaya sebagai bentuk untukmeningkatkan jaminan pelayanan.

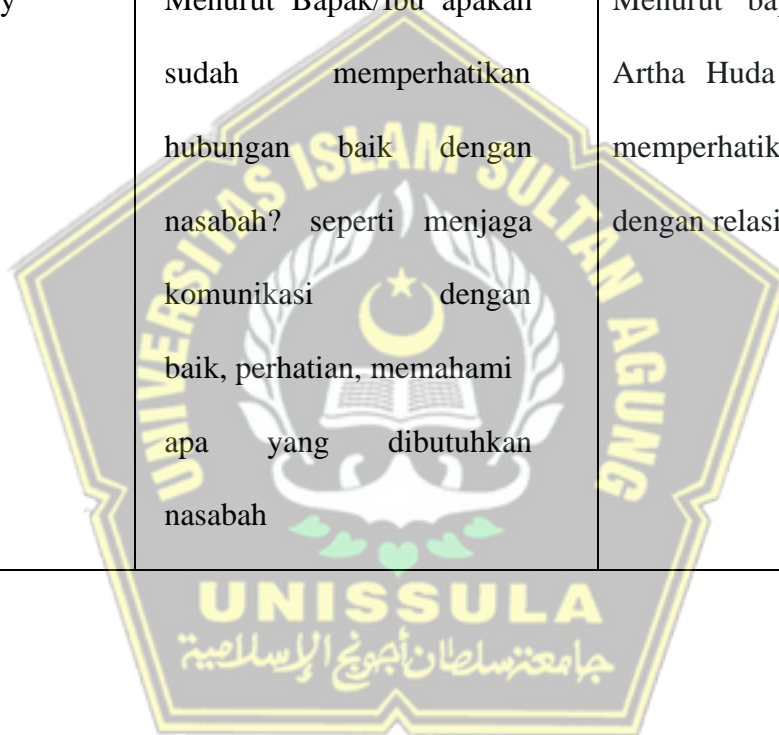
Dalam hal tersebut kami juga masih selalu berusaha untuk terus meningkatkan pelayanan dan berusaha untuk terus bisa memenuhi kebutuhan nasabah



Tabel Wawancara

	Nasabah	Pengelola
<i>Tangible</i>	Menurut Ibu, apakah Penampilan karyawan, peralatan, dan fasilitas yang dilihat dinikmati secara kasat mata oleh nasabah sudah terkesan baik ?	Apakah peralatan, fasilitas, penampilan karyawan, dan materi-materi yang bisa dinikmati kasat mata oleh nasabah sudah terkesan baik ?
<i>Reability</i>	Menurut Ibu, Apakah pelayanan diberikan karyawan BPR Artha Huda Abadi sudah tepat dan konsisten terhadap nasabah ?	Menurut bapak, Apakah pelayanan diberikan karyawan BPR Artha Huda Abadi sudah tepat dan konsisten terhadap nasabah ?
<i>Responsiveness</i>	Apakah kemampuan pelayanan yang diberikan karyawan BPR Artha Huda Abadi KC Rembang terhadap nasabahnya sudah baik ? respon pelayanan yang diberikan karyawan sudah tanggap pada saat menerima <i>complain</i> dari nasabah	Menurut bapak apakah pelayanan yang diberikan BPR Artha Huda Abadi kc Rembang ini sudah cepat tanggap?

Assurance	Terkait pengetahuan apakah pegawai BPR Artha Huda yang cukup, berkompeten dalam bekerja dan sopan dalam melayani nasabah ?	Apakah karyawan BPR Artha Huda Abadi kc Rembang sudah berkompeten dan sopan dalam melayani nasabah ?
Empathy	Menurut Bapak/Ibu apakah sudah memperhatikan hubungan baik dengan nasabah? seperti menjaga komunikasi dengan baik, perhatian, memahami apa yang dibutuhkan nasabah	Menurut bapak apakah BPR Artha Huda Abadi ini sudah memperhatikan hubungan baik dengan relasi?



## BAB VII

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 7.1 Kesimpulan

Pada Magang MB-KM ini penulis menganalisis tentang “Mewujudkan BPR Artha Huda Abadi ke Rembang sebagai Lembaga Jasa Keuangan Yang Prima Dengan Metode Service Quality” Berdasarkan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya penulis dapat menganalisa :

1. Pada dimensi tangibel mencakup hal-hal sebagai berikut: penampilan fisik dari aparatur, fasilitas, peralatan dan sarana pada BPR Artha Huda Abadi yang dimanfaatkan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada seluruh nasabah bank BPR Artha Huda Abadi ke Rembang. Dimensi tangibel ditentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan sarana pelayanan, kemudahan persyaratan pelayanan, kedisiplinan sdm, kemudahan akses jangkauan ke lokasi BPR Artha Huda Abadi, dan penggunaan alat bantu komputer dalam melakukan pelayanan kepada para nasabah.
2. Dimensi Realibility merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat, sesuai standar, kemampuan dan keahlian penggunaan alat bantu dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh BPR Artha Huda Abadi ke Rembang.

3. Dimensi Responsiveness merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon pelayanan di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang, namun masih didapati beberapa keluhan
4. Dimensi Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi ketepatan waktu, biaya, legalitas, serta kepastian biaya dalam proses pelayanan di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang. Dimensi assurance ini ditentukan oleh indikator-indikator; yaitu jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas, dan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang namun masih belum baik.
5. Emphaty yaitu perhatian yang diberikan kepada nasabah pelayanan di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang. Masih di dapati keluhan nasabah mengenai sikap ramah, sopan, santun, tidak diskriminatif, dan sangat mnghargai setiap nasabah. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja

## 7.2 Rekomendasi

Berdasarkan penelitian diatas, maka dapat direkomendasikan

- a) Segera melakukan tindakan jika terdapat response-response negatif dari nasabah untuk meningkatkan kualitas dari Bank Mandiri KC Wahid Hasyim.

- b) Dalam melakukan penerapan *Service Quality* (kualitas pelayanan) diperlukannya sebuah pelatihan kepada para karyawan agar mengerti sebuah nilai-nilai atau dimensi dari *Service Quality* tersebut.
- c) Diperlukan penambahan jumlah karyawan terutama di bagian kasir dan teller melihat banyaknya nasabah dan untuk menghindari antrian yang Panjang.
- d) Dibuatnya nomer antrian guna menertibkan pelayanan teller ke nasabah agar mempermudah pelayanan





## **BAB VIII**

### **REFLEKSI DIRI**

#### **8.1 Refleksi Kegiatan Magang**

Selama kegiatan magang di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang, penulis diberikan kesempatan untuk belajar pada seluruh aspek namun difokuskan kebagian administrasi dan customer service. Pada awal kegiatan magang penulis dijelaskan mengenai profil organisasi dan diperkenalkan kepada seluruh sumber daya manusia yang ada di BPR Artha Huda Abadi kantor pusat dan KC Rembang. Dari refleksi magang ini penulis mendapatkan banyak manfaat dan pengalaman baru. Kegiatan magang ini menjadi gambaran untuk penulis menyiapkan diri di dunia kerja yang sesungguhnya. Terimakasih kepada BPR Artha Huda Abadi kc Rembang yang sudah memberikan izin untuk penulis belajar dan mendapatkan pengalaman selama kegiatan magang berlangsung.

#### **8.2 Manfaat Dari Perkuliahan**

Hal positif yang diterima selama perkuliahan sangat bermanfaat untuk diterapkan dalam pelaksanaan kegiatan, seperti materi tentang manajemen sdm terkait Service Quality. Materi ICT juga sangat berguna mengingat bagian administrasi banyak mengimput data ke dalam file pusat. Materi tentang pemasaran banyak ditemukan saat pelaksanaan magang, serta materi materi lain yang sangat membantu penulis dalam mengaplikasikannya di tempat magang.

#### **8.3 Manfaat dan Kekurangan Magang Bagi Soft Skill Penulis**

Manfaat kegiatan magang pada BPR Artha Huda Abadi kc Rembang bagi pengembangan soft-skill penulis seperti mampu meningkatkan kemampuan berkomunikasi, melatih rasa tanggung jawab Ketika diberikan tugas atau pekerjaan, melatih berfikir kreatif dan bersikap inisiatif yang sangat bergina untuk diterapkan pada dunia pekerjaan. Mampu mengidentifikasi masalah yang sedang dihadapi perusahaan, berusaha berfikir kritis dan melatih bekerjasama dengan tim.

Kekurangan dalam pelaksanaan kegiatan magang untuk mengembangkan softskill penulis adalah belum mampu memberikan inovasi atau usulan yang bisa digunakan di tempat kerja. Hal tersebut disebabkan penulis membutuhkan waktu untuk benar benar memahami lingkungan kerja dan status mahasiswa magang belum terlalu banyak dalam memberi keputusan.

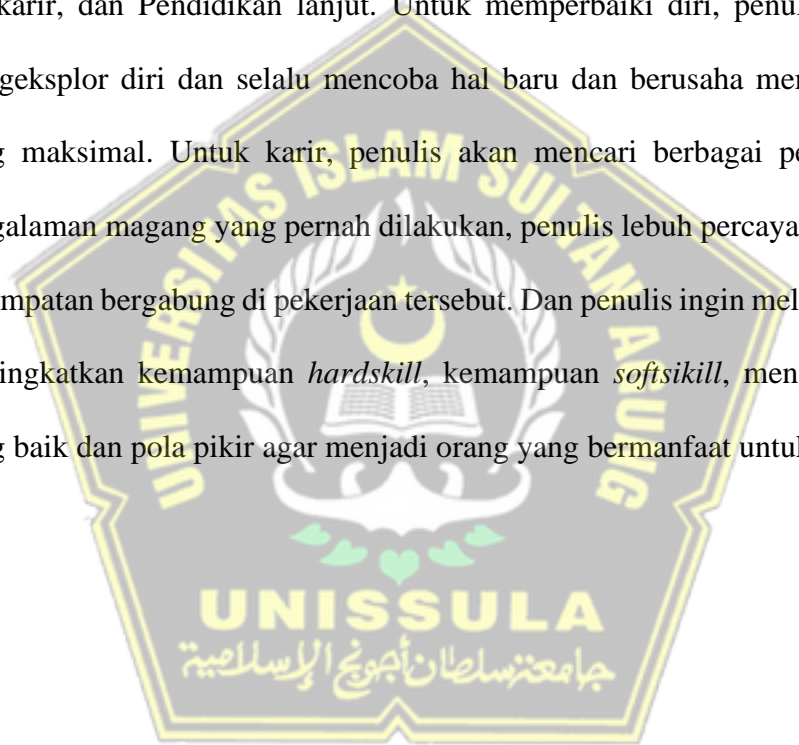
#### **8.4 Faktor-Faktor Kunci Sukses Dalam Bekerja**

Penulis menemukan faktor yang menjadi kunci sukses dalam bekerja ialah sikap jujur. Seperti yang di sampaikan ketua op BPR Artha Huda kc Rembang saat perpisahan, bahwa sikap jujur saat bekerja itu penting, karena sikap jujur akan melahirkan kepercayaan. Perilaku jujur juga menjadi pondasi dalam menjaga kepercayaan. Integritas muncul dari sebyah kejujuran saat bekerja, hal tersebut bisa menjadi tolak ukur untuk menilai seseorang untuk Amanah dalam bekerja. Intgritas dan kejujuran adalah hal yang sangat penting dan diperlukan dalam bekerja juga harus cepat beradaptasi dengan lingkungan baru, peraturan, mematuhi norma yang berlaku serta berdaptasi dengan lingkungan yang sudah diterapkan

dalam lingkungan kerja sehingga mampu terjalin hubungan yang baik dan bisa menjaga nama baik perusahaan.

### **8.5 Rencana Perbaikan Diri, Karir dan Pendidikan Lanjutan**

Selama melaksanakan kegiatan magang di BPR Artha Huda Abadi kc Rembang dalam kurang lebih 4 bulan, penulis mendapat gambaran terkait dengan perbaikan diri, karir, dan Pendidikan lanjut. Untuk memperbaiki diri, penulis akan selalu mengeksplor diri dan selalu mencoba hal baru dan berusaha memberikan hasil yang maksimal. Untuk karir, penulis akan mencari berbagai peluang dengan pengalaman magang yang pernah dilakukan, penulis lebih percaya diri ketika ada kesempatan bergabung di pekerjaan tersebut. Dan penulis ingin melanjutkan untuk meningkatkan kemampuan *hardskill*, kemampuan *softskill*, mengubah *mindset* yang baik dan pola pikir agar menjadi orang yang bermanfaat untuk sesama.



### DAFTAR PUSTAKA

ABADI, A. B. (2020, 12 17). *Produk BPR Artha Huda* . Retrieved from PT BPR ARTHA HUDA ABADI : <https://arthahuda.co.id/tabungan>

ABADI, P. P. (2020, 12 17). *PT BPR ARTHA HUDA ABADI* . Retrieved from PT BPR ARTHA HUDA ABADI: <https://arthahuda.co.id/deposito>

ABADI, P. P. (2020, 12 17). *PT BPR ARTHA HUDA ABADI* . Retrieved from PT BPR ARTHA HUDA ABADI : <https://arthahuda.co.id/kredit>

Al Arif , M. R. (2020). *Dasar Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta .

Al Arif, M. R. (2020). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* . Bandung: Alfabeta .

Dewi, K. (2022). Service Quality Pada Bank Perkreditan Rakyat. *Guna Sewaka: Jurnal Manajemen*, 9-10.

Nugraheni, D. W. (2020). PROSEDUR PERKREDITAN PADA PT. BPR ARTHA HUDA ABADI. *PROSEDUR PERKREDITAN PADA PT. BPR ARTHA HUDA ABADI*, 31-34.

Nurlia. (2018). STRATEGI PELAYANAN DENGAN KONSEP SERVICE . *Meraja Journal*, 19.

Sepriyanti , M., Afrianti, S.E., M.Pd, & Vivi Herlina, S.Ip., S.E., M.M. (2020). PENERAPAN METODE SERVICE QUALITY (SERQUAL) UNTUK . *Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha)*, 144-146.