

**STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM  
USAHA MENGHIMPUN DANA TABUNGAN SIMPEDES pada  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk  
UNIT LARANTUKA FLORES TIMUR**



Disusun oleh

Yohana Dian Peni

1840630002

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**STRATEGI MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM  
USAHA MENGHIMPUN DANA TABUNGAN SIMPEDES pada  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk  
UNIT LARANTUKA FLORES TIMUR**



**Karya tulis ilmiah akhir**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar**

**Ahli Madya (A.Md) Pada Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia**

**Yohana Dian Peni**

**1840630002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2021**



### Halaman Pernyataan Orisinalitas

**Karya Tulis Akhir Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar**

**Nama : Yohana Dian Peni**

**NIM : 1840630002**

**Tanda Tangan:**

**Tanggal : 31 Juli 2021**



1840630002



## PERSETUJUAN

KTIA ini diajukan oleh:

Nama : Yohana Dian Peni

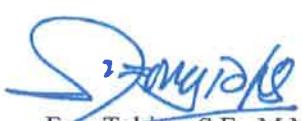
NIM : 1840630002

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

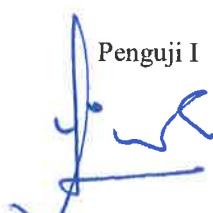
Judul KTIA : Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan dalam Usaha  
Menghimpun Dana Tabungan Simpedes pada PT. Bank  
Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores  
Timur

Karya Tulis Ilmiah Akhir ini telah memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang untuk memperoleh gelar Ahli Madia Bisnis (A.Md Bns) pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

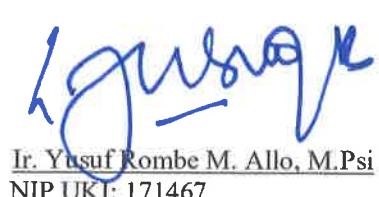
Pembimbing

  
Fery Tobing, S.E., M.M.  
NIP UKI: 920701

Penguji I

  
Dr. Lis Sintha, S.E., M.M.  
NIP UKI: 201305

Penguji II

  
Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi  
NIP UKI: 171467

Mengetahui

Dekan

  
Maksimus Bisa, SSt. Ft., SKM., M.Fis  
NIP UKI : 972438



Ketua Program Studi

  
Fery Tobing, S.E., M.M  
NIP UKI : 920701



## HALAMAN PENGESAHAN

KTIA ini diajukan oleh:

Nama : Yohana Dian Peni

NIM : 1840630002

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Judul KTIA : Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan dalam Usaha  
Menghimpun Dana Tabungan Simpedes pada PT. Bank  
Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md Bns), pada Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, disetujui pada hari Sabtu 31 Juli 2021.

Pembimbing

  
Fery Tobing, S.E., M.M  
NIP UKI : 920701

Ketua Program Studi

  
Fery Tobing, S.E., M.M  
NIP UKI : 920701

Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

  
Maksumus Bisa, SSt. Ft., S.K.M., M.Fis  
NIP UKI : 972438

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih dan anugerahnya sehingga saya dapat menyelesaikan KTIA ini. Penulisan KTIA ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Akademik Ahli Madya Bisnis (AM.d Bns) di Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTIA ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan KTIA ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., M.B.A, selaku rektor Universitas Kristen Indonesia;
2. Maksimus Bisa, SSt.FT., SKM., M. Fis., selaku Dekan Fakultas Vokasi UKI;
3. Ferry Tobing, SE., MM., selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi UKI;
4. Dr. Lis Sintha, S.E., M.M, selaku Ketua Senat Fakultas Vokasi;
5. Para dosen dan staf pengajar Prodi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia, yang telah membekali ilmu pengetahuan terutama selama masa perkuliahan penulis, hingga penulisan Tugas Akhir ini
6. Orang tua penulis, Bapak Fransiskus dan Mama Kristina, yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis. Juga kepada kakak Yanti, Froni, Patmo, Firno, Stevanus, David, Yul, Desti, adik Kem, Sem,

serta ponakan Tila, Soni, Marenza, Trivena, Eldo, Sano dan Rando penulis yang selalu memberikan dukungan dan hiburan kepada penulis.

7. Keluarga yang ada di Flores yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur , yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian dan wawancara dalam rangka pengumpulan data penulis.
9. Bapak Adrian Tulit Ama, selaku Kepala Unit yang telah memberikan kesempatan untuk menambah ilmu selama kegiatan penelitian berlangsung
10. Para sahabat yang selalu menemani dan bertukar pikiran Nurhayati Perada
11. Pak Agung, Mas Dwi, dan Ibu Briyan yang selalu memberikan informasi terkait jadwal di Prodi.
12. Seluruh teman-teman Prodi Perbankan dan Keuangan angkatan 2018 yang selalu memberikan semangat dan dukungan serta berbagi pengalaman kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.

Jakarta, 31 Juli 2021

Penulis

Yohana Dian Peni

**PERNYATAAN PERSETUJUAN**  
**PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR**  
**UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yohana Dian Peni  
NIM : 1840630002  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Jenis karya : Karya Tulis Ilmiah

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya tugas ilmiah saya yang berjudul:

Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Tabungan Simpedes pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur.

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Juli 2021



(Yohana Dian Peni)

## **ABSTRAK**

**Nama**

**: Yohana Dian Peni**

**NIM**

**: 1840630002**

**Judul**

**: Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha  
Menghimpun Dana Tabungan Simpedes pada PT. Bank  
Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores  
Timur.**

**Pembimbing**

**: Ferry Tobing, SE., MM.,**

Persaingan yang sangat ketat dalam dunia bisnis jasa perbankan telah memaksa para perusahaan jasa perbankan untuk bersaing mendapatkan hati para nasabah. Setiap perusahaan ingin mempertahankan keberadaanya pada nasabah agar bertahan dan memperluas alokasi pasar. Untuk dapat memasuki pasar maka perusahaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur menyiapkan staf karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya, dengan memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan nasabah. Oleh karena itu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur membuat strategi khusus agar nasabah merasa puas sehingga berpengaruh pada penghimpunan dana tabungan karena pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur.

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan faktor apa yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan untuk menghimpun dana tabungan.

Dalam penulisan ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif dan menghasilkan data deskriptif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan dan kemudian menganalisa hasil data yang terkumpul. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana tabungan simpedes.

Kata kunci: Strategi, Mutu Pelayanan, Dana Tabungan Simpedes

## ***ABSTRACT***

**Name** : *Yohana Dian Peni*  
**ID Number** : *1840630002*  
**Title** : *Strategies to improve Service Quality in Business*

### ***Collecting Simpedes Savings Fund at PT. Bank***

**Supervisor** : *Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka East Flores*  
**Supervisor** : *Ferry Tobing, SE., MM.,*

*Very tight competition in the world of banking services business has forced banking service companies to compete for the hearts of customers. Every company wants to maintain its presence with customers in order to survive and expand market allocation. To be able to enter the market, the company tries to meet customer needs by improving service quality.*

*PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur prepares staff who are able to handle the needs of its customers, by providing services and fostering good relationships with customers. Therefore PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur made a special strategy so that customers feel satisfied so that it affects the collection of savings funds because of the services provided by PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka East Flores.*

*The purpose of writing this final project is to find out what strategies and factors are carried out by PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka East Flores in order to improve the quality of services to collect savings funds.*

*In this paper, the author uses qualitative research and produces descriptive data. This method aims to describe and then analyze the results of the data collected. This research was conducted to determine the strategy to improve the quality of service in an effort to collect simpedes savings funds.*

*Keywords:* *Strategy, Service Quality, Simpedes Savings Fund*

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
ORISINAL .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
PUBLIKASI KTIA .....	vii
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
LAMPIRAN .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Tinjauan tentang perbankan .....	10
2.1.1 Pengertian Bank.....	10
2.1.2 Fungsi Bank .....	11
2.1.3 Jenis-jenis Bank .....	12
2.2 Tinjauan tentang pelayanan.....	14
2.2.1 Pengertian pelayanan .....	14
2.2.2 Pentingnya pelayanan.....	15
2.2.3 Etika dalam layanan .....	17

2.2.4 Dasar-dasar pelayanan .....	18
2.2.5 Ciri-ciri pelayanan yang baik .....	20
2.2.6 Mutu pelayanan.....	21
2.3 Tinjauan mengenai menghimpun dana .....	23
2.3.1 Pengertian menghimpun dana.....	23
2.3.2 Strategi menghimpun dana bank.....	25
2.3.3 Sumber dana bank .....	30
2.3.4 Produk penghimpun dana tabungan .....	31
2.3.5 Jenis-jenis Tabungan.....	32
2.3.6 Jenis-jenis Tabungan pada PT.Bank rakyat Indonesia (persero) tbk. ....	34
2.3.7 Produk pembukaan rekening tabungan simpedes .....	37
2.4 Kerangka Berpikir.....	39

### **BAB III TINJAUAN UMUM**

3.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk .....	40
3.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur.....	41
3.3 Profil PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Larantuka Flores Timur.....	42
3.4 Struktur Organisasi .....	43
3.5 Produk yang dihasilkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk Unit Larantuka Flores timur.....	50

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Strategi meningkatkan mutu pelayanan dalam Usaha Menghimpun dana tabungan simpedes pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.unit Larantuka Flores Timur ...	54
4.2 Faktor-faktor mempengaruhi strategi meningkatkan mutu Pelayanan dalam menghimpun dana tabungan simpedes pada PT. Bnak Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.unit Larantuka.....	63

### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	67
DAFTAR TABEL.....	68
DAFTAR GAMBAR .....	69
DAFTAR LAMPIRAN .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	76

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 : Data mengenai jumlah nasabah produk tabungan Simpedes tahun 2016 hingga tahun 2020 pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur.....	61
---	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.4. : Kerangka berpikir.....	39
Gambar 3.4 : Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ...	43
Gambar 3.4 : Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur.....	44
Gambar 4.1. : Gambar grafik porsentase jumlah nasabah produk tabungan Simpedes tahun 2016 hingga tahun 2020 pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur .....	62
Foto Bersama Pimpinan dan Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Larantuka Flores Timur .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	70
Lampiran 2: Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Larantuka Flores Timur.....	70
Lampiran 3: Data jumlah nasabah produk tabungan Simpedes tahun 2016 hingga tahun 2020 PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Larantuka Flores Timur.....	71
Lampiran 4: Surat Permohonan Reset .....	72
Lampiran 5: Surat Keterangan Pembimbing Tugas Akhir.....	73