

**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 Mada Bisnis (A.Md Bns) pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Pembimbing

Penguji I

Penguji II

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

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

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

Mengetahui

Dekan

Ketua Program Studi

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



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

Ketua Program Studi

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

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

Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Makhdus 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, Marenya, 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.

berserta 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

Vana menyetelan

(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 keberadaannya 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*
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. Bank 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 persentase 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