

## **TUGAS AKHIR**

# **CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI PT. BANK LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA**

Oleh:

Dewi Purwanti  
NPM. 14122578



Program Studi: Diploma III Perbankan Syari'ah (D III PBS)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METROTAHUN 2018**

**CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM  
USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI PT. BANK  
LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Untuk Memenuhi  
Sebagian Dari Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)**

Oleh:

**DEWI PURWANTI  
NPM. 14122578**

**Pembimbing : Dr. Mat jalil, M. Hum**

**Program Studi D3 Perbankan Syariah (D-3 PBS)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)**

**METROTAHUN 2018**

## PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : PENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PADA PENGHIMPUN  
DANA MASYARAKAT DI PT. BANK LAMPUNG KANTOR  
CABANG BANDAR JAYA

Nama : DEWI PURWANTI

NPM : 14122578


Program Studi : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

### MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam sidang monaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro.

Dosen Pembimbing



**Dr. Mat Jalil, M. Hum**  
**NIP.196208121998031001**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: metrouniv.ac.id  
Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN UJIAN**

No. 0474/111-28.3/D/PP 00 9/2/2018

Tugas akhir dengan judul: CARA MENINGKATAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI PT. BANK LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA, DEWI PURWANTI, NPM. 14122578, Program: Diploma III (Tiga) Perbankan Syari'ah telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin 12 Februari 2018

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR :**

Ketua/Moderator : Dr. Mad Jalil, M.Hum

(.....)

Penguji I : Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H

(.....)

Penguji II : Zumaroh, M.E.Sy

(.....)

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

(.....)



Dekan,

**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**

NIP. 197209232000032002



## **ABSTRAK**

### **CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI PT. BANK LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA**

**OLEH:  
DEWI PURWANTI  
NPM. 14122578**

Tugas akhir ini hasil dari analisa dan observasi yang penulis lakukan terhadap PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya diperlukannya upaya yang strategis, terencana, sistematis dan terpadu diberbagai bidang, salah satu car yang perlu ditingkatkan aalah meningkatkan mutu pelayanan dalam menghimpun dana. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kreditss. Bank lampung Kantor Cabang Bandar Jaya adalah salah satu perusahaan cabang dari Bank Pembangunan Daerah Lampung yang terletak dijalan Proklamator Kec. Gunung Sugih Kab. Lampung Tengah.Produk penghimpunan dana yang ditawarkan dalam kegiatan menghimpun dana pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya meliputi tabungan, giro, dan deposito. Semakain ketatnya persaingan antar bank dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut melalui kredit menjadi salah satu perhatian khusus bank lampung untuk menentukan strategi menghadapi persaingan tersebut. Agar pelayanan pada PT. Bank Lampung dapat berjalan sesuai prosedur maka bank melakukan berbagai cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menghimpun dana. Untuk mewujudkan keinginan seperti itu maka setiap bank haruslah ada suatu standar/pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu bank lampung menggunakan SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha menghimpun dana.

Sumber data ini di peroleh dari sumber data skunder dan sumber data primer. Penggunaan ini menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Data yang dikumpulkan diolah dan di analisis secara deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengambilan kesimpulan menggunakan berfikir induktif.

Hasil penelitian pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya menunjukan bahwa cara meningkatkan mutu pelayana dalam usaha menghimpun dana masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai SOP dengan tujuan memberikan pelayanan dalam menghimpun dana agar dapat memenuhi dan memuaskan kebutuhan maupun keinginan nasabah serta memberikan fokus pelayanan kepada nasabah.

## ORSINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Purwanti

NPM : 14122578

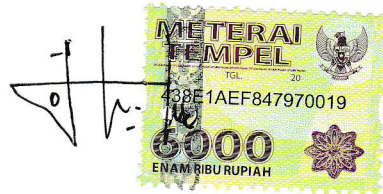
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Diploma Tiga (D- III) Perbankan Syari'ah

Menyatakan bahwa tugas akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 23 Januari 2018

Yang Menyatakan



**Dewi Purwanti**  
**NPM. 14122578**

## MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimnya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah maha mendenar, maha melihat. (QS. An-Nisa:58)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>QS. An-Nisa(4) :58

## PERSEMBAHAN

Dengan memanjatkan rasa syukur kepada Allah Subhanahu wa Ta'alla yang telah memberikan ridho dan rahmat-Nya kepada peneliti, maka dengan segala kerendahan hati tugas akhir ini peneliti persembahkan kepada :

1. Kepada ayah an ibu tercinta yang telah memberikan dorongan, bimbingan, seta do'a demi keberhasilan studiku.
2. Kakak-kakak ku tercinta yang telah memberikan dukungan, motivasi serta telah mendoakan penulis cepat selesai dalam studi.
3. Suamiku tercinta Eldha Febri Purnama yang telah memberikan dukungan, motivasi serta telah mendoakan penulis cepat selesai dalam studi.
4. kepada Dr. Mat Jalil, M. Hum selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, dukungan, perhatian dan masukan yang bersifat membangun bagi kesempurnaan tugas akhir ini.
5. Rekan-rekan seperjuangan Kusuma yang sering membantu dalam belajarku.
6. Kepada Grup Pengendalian Keuangan Bank Lampung Khususnya Bpak Zulus Kausar.

Terima kasih ku ucapkan atas keiklasan dalam mencurahkan cinta, kasih sayang dan doanya untukku. Mudah-mudahan seluruh sumbangsih atas keberhasilan studiku tidak sia-sia dan semoga Allah membalasnya dengan kemuliaan. Amin.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu wa Ta'alla yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI PT. BANK LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA" ini dengan baik. Maka dari itu peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro
2. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro
3. Zumaroh, M.E.Sy selaku ketua Jurusan Diploma tiga (D-III) perbankan syari'ah
4. Dr. Mat jalil, M.Hum selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, dukungan, perhatian dan masukan yang bersifat membangun bagi kesempurnaan tugas akhir ini
5. Pimpinan Kantor Pusat Bank Lampung yang telah memberikan kesempatan dan waktunya untuk melakukan penelitian di Bank tersebut.
6. Zulus Kausar yang telah memberikan pengarahan dan nasihat selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PPL)
7. karyawan dan karyawan Grup Pengendalian Keuangan Bank Lampung yang telah banyak memberikan data dalam penelitian ini.

Peneliti menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan yang ditemukan didalamnya, dikarenakan keterbatasan

pengetahuan peneliti. Harapan peneliti, semoga Allah Subhanahu wa Ta'alla memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti dan kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini. Dan akhirnya dengan kerendahan hati peneliti berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat. *Amin.*

Metro, 23 Januari 2018

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dewi Purwanti', written in a cursive style.

**Dewi Purwanti**  
**NPM. 14122578**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN ORSINILITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Metodologi Penelitian .....	6
1. jenis dan sifat penelitian.....	6
2. sumber data .....	7
3. teknik pengumpulan data .....	9
4. Teknik Analisis Data.....	10
E. Sistematisasi Pembahasan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
A. Tinjauan Mengenai Pelayanan .....	14
1. Pengertian Pelayanan .....	14
2. Standar Pelayanan .....	16
3. Bentuk-bentuk pelayanan nasabah .....	17
4. Mutu Pelayanan.....	19
5. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik .....	21

6. Pelayanan Prima.....	25
B. Tinjauan Mengenai Menghimpun Dana.....	28
1. Pengertian Penghimpunan Dana .....	28
2. Strategi Penghimpunan dana Bank .....	30
3. Sumber Dana Bank .....	32
4. Produk Penghimpun Dana.....	34
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.....	37
1. Sejarah PT. Bank Lampung .....	37
2. Visi dan Misi PT. Bank Lampung.....	38
3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya	39
4. Produk-Produk PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya .....	46
B. Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di Bank Pembangunan Daerah Lampung Cabang Bandar Jaya.....	50
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Di negara maju saat ini, peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan masyarakat terutama nasabahnya, sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>2</sup> Kegiatan bank sehari-hari tidak terlepas dari bidang keuangan.

Bank mempunyai peran yang sangat penting terhadap pertumbuhan suatu bank dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, sebab volume dana yang berhasil dihimpun atau disimpan akan menentukan volume dana yang dapat dikembangkan oleh bank tersebut dalam bentuk penanaman dana yang menghasilkan, misalnya dalam pemberian kredit.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Ed. 1, Cet. ke-13, h. 24

<sup>3</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: PT.Kencana, 2005) Ed. 2, h. 43

Lembaga Perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan kepada masyarakat. Oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak akan mampu menjalankan usahanya dengan baik.<sup>4</sup> Sehingga bank merupakan lembaga yang di percaya oleh masyarakat dari berbagai kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin dibanding ditempatkan di lembaga lain.<sup>5</sup>

Produk perbankan yaitu berupa simpanan dan pinjaman. Pada produk simpanan terbagi menjadi tiga jenis yaitu tabungan, deposito, dan giro. Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh bank.<sup>6</sup> Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu. Giro adalah simpanan pada bank yang penarikannya dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.<sup>7</sup>

Semakain ketatnya persaingan antar bank dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut melalui kredit menjadi salah satu perhatian khusus bank lampung untuk menentukan strategi menghadapi persaingan tersebut. Untuk melakukan penguasaan pasar maka bank lampung terus

---

<sup>4</sup>*Ibid* h. 144

<sup>5</sup> Ismail., *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT.Kencana, 2013), h. 1

<sup>6</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya.*, h. 75

<sup>7</sup> Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), Ed. 1, h. 31

berbenah diri dengan melakukan berbagai inovasi dan meningkatkan pelayanan terbaik kepada nasabah. Produk-produk bank lampung seperti dana pihak ketiga berupa simpanan. Dana pihak ketiga yang dihimpun bank lampung bersumber dari tabungan, deposito dan giro dan penempatan dana. Banyak Produk penghimpunan dana berupa tabungan yang diselenggarakan bank lampung meliputi tabungan sigermas, tabungan simpeda, dan tabunganku.

Pelayanan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi bank Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan bank kepada masyarakat diharapkan mampu meningkatkan pendapatan bank. Munculnya bank-bank baru ditengah masyarakat pada saat ini mengharuskan setiap bank untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan para nasabah, baik dari segi produk maupun jasa. Tanpa adanya produk dan jasa serta pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, bank tersebut dapat ditinggalkan oleh nasabahnya dan pada akhirnya dapat menurunkan peforma bank tersebut.

Setiap bank memiliki produk dan jasa yang ditawarkan kian mirip, sehingga yang dapat membedakan adalah pelayanan yang diterima. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan jasa yang diberikan.

Apabila bank tidak dilandasi dengan pelayanan dan etika yang baik maka akan menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank. Penting sekali bank untuk dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi yang ada pada bank. Maka dari itu dibutuhkan etika dalam melayani nasabah. Walaupun bank telah melakukan promosi besar-besaran namun tanpa didukung dengan pelayanan yang baik maka hasil yang diinginkan tidak akan maksimal atau bias dikatakan tidak tepat sasaran.

Untuk mewujudkan keinginan seperti itu maka setiap bank haruslah ada suatu standar/pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Maka dari itu bank Lampung dibutuhkan SOP, karena SOP merupakan tatacara atau tahapan yang harus dilakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu sebab ketika petugas pelayanan yaitu *customer service* ketika melayani nasabah harus sesuai dengan SOP yang telah ditentukan misalnya senyum dan ramah dalam melayani nasabah yang datang ke Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya tersebut.

Hasil penelitian awal, peneliti mendengar keluhan dari nasabah yang mengatakan bahwa saat melakukan transaksi di Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya, nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebab *customer service* pada saat

melayani nasabah tidak melakukan senyum dan kurang ramah sehingga tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah tersebut. Sedangkan setiap pelayanan baik itu *customer service*, *teller*, maupun satpam itu sudah mempunyai SOP yang sudah ditentukan dan sudah semestinya dilakukan ketika melayani nasabah tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.”**

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Dari uraian latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian yang akan muncul adalah Bagaimana cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penulisan tugas akhir ini tentulah penelliti memiliki tujuan penelitian agar penelitian ini dapat terarah dan tepat sasaran. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha

menghimpun dana masyarakat di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

## **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah:

- a. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pembaca, terutama dalam hal meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana bank.
- b. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi kajian lebih lanjut pada Bank Pembangunan Daerah Lampung Cabang Bandar Jaya agar menjadi lembaga keuangan yang senantiasa berkembang dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perbankan.

## **D. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu, suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.<sup>8</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya yang terletak di jalan Proklamator Kec. Gunung

---

<sup>8</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), Cet. Ke-1, h. 96

Sugih Kab. Lampung Tengah. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

#### b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif. Secara *harfiah* penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk pencandraan (*deskripsi*) mengenai situasi dan kondisi.<sup>9</sup> Artinya, dalam penelitian ini peneliti hanya memberikan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

### 1. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana asal data penelitian itu diperoleh.<sup>10</sup> Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua, yaitu:

#### a. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.<sup>11</sup> Sumber data primer ini dihasilkan dari wawancara dengan zulius kausar selaku Penyelia Customer Service, Dewi Sartika selaku Customer Service,

---

<sup>9</sup> Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian* Jakarta Timur; Ramayana Press dan STAIN Metro, 2008. h. 17

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2013), h.172

<sup>11</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Panda & Ekonomi*, Jakarta; Prenada Media Group, 2013; h.129

dan Helena Kartika Sari selaku Penyelia Pemasaran di PT. Bank Lampung Cabang Badar Jaya dan nasabah.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber Data sekunder adalah sumber data kedua sesudah data primer. Data yang dihasilkan dari sumber data ini adalah data sekunder.<sup>12</sup> Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh melalui buku-buku pustaka yang ditulis orang lain. Dokumen-dokumen yang merupakan hasil penelitian dan hasil laporan.<sup>13</sup>

Sumber data sekunder diharapkan dapat menunjang dalam mengungkapkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap diantaranya yakni buku-buku yang membahas tentang pelayanan dan penghimpunan dana. Seperti Malayu S.P. Hasibuan judul bukunya *Dasar-Dasar Perbankan*, Frianto Pandia judul bukunya *Manajemen Dana Dan Kesehatan Bank*, Kasmir judul bukunya *Kewirausahaan* dan lain-lainnya.

---

<sup>12</sup> Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial Panda & Ekonomi*, Jakarta; Prenada Media Group, 2013. h.129

<sup>13</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian*, (bandung, CV. Pustaka Setia, 2008), h. 57.



## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan dalam proses pengumpulan data yang berkaitan dengan sumber data yang dihasilkan pada saat penelitian.

### a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara yaitu suatu percakapan tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah tertentu.<sup>14</sup> Dalam melaksanakan wawancara penelitian menggunakan wawancara bebas terpimpin, karena untuk mencari data mengenai cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

### b. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.<sup>15</sup> Guna mendapatkan deskripsi yang lengkap dari objek yang diteliti, dipergunakan alat pengumpul data berupa dokumentasi berupa sarana pengumpulan data terutama ditunjukkan kepada dokumentasi PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yang termasuk kategori-kategori dokumen-dokumen lain, seperti sejarah PT. Bank Lampung, visi dan

---

<sup>14</sup> W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, (PT. Grafindo Anggota IKAPI, Jakarta, 2002), h.34

<sup>15</sup> Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian*, h.112

misi PT. Bank Lampung, struktur organisasi, produk dan prosedur pembiayaan PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

c. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau pelaku objek sasaran.

Teknik observasi di dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi (*Participant Observation*) yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan, yaitu peneliti terlibat dalam keseharian informan.<sup>16</sup> Observasi yang dilakukan peneliti yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

### 3. Teknik Analisis Data

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, teknik analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.<sup>17</sup> Artinya dalam memperoleh data dari beberapa teknik pengumpulan tersebut di atas kemudian

---

<sup>16</sup> Yaya Suryana, *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2014), h. 233

<sup>17</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan kuantitatif*, (Jakarta: Pers. 2008), h. 152

dianalisis dengan bahasa yang sederhana, sehingga lebih mudah untuk dibaca dan dimengerti.

Berdasarkan keterangan di atas maka dalam menganalisa data, peneliti menggunakan data yang diperoleh dari data wawancara. Data yang dianalisa peneliti menggunakan cara berfikir induktif. Berfikir induktif merupakan cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa-peristiwa yang konkret, kemudian dari fakta-fakta atau peristiwa-peristiwa yang khusus konkret itu ditarik generalisasi-generalisasi yang bersifat umum.<sup>18</sup>

Peneliti menggunakan teknik ini untuk menyimpulkan hasil penelitian, wawancara dan data yang terkumpul lainnya. Dalam hal ini, data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan cara berpikir induktif yang berangkat dari informasi tentang cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di Bank Pembangunan Daerah Lampung Cabang Bandar Jaya.

---

<sup>18</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada, 2002), h.42

## **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan berguna untuk memberikan gambaran secara menyeluruh dalam penulisan. berikut sistematika penulisan penelitian ini :

Bagian awal tugas akhir berisi Halaman Sampul, Halaman Judul, Halaman Persetujuan, Abstrak Halaman Orisinalitas, Halaman Motto, Halaman Persembahan, Halaman Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, dan Daftar Lampiran.

BAB I Pendahuluan, Bab ini berisi gambaran mengenai latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, teknik penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori, bab ini berisi tinjauan mengenai pelayanan, dan tinjauan mengenai menghimpun dana.

BAB III Pembahasan, bab ini berisi tentang hasil dari penelitian yang diperoleh peneliti dalam lokasi penelitian. Hasil penelitian ini dapat berupa gambaran umum mengenai PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya seperti, sejarah berdirinya, visi dan misi, struktur organisasi, dan produk-produk yang ada pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya. Selain gambaran mengenai bank bab ini juga berisi tentang cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

BAB IV Penutup, dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana masyarakat di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

## **BAB II**

### **LANDASANTEORI**

#### **A. Tinjauan Mengenai Pelayanan**

##### **1. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen. Menurut Kotler, Pelayanan atau *service* yaitu suatu kegiatan atau keuntungan yang ditawarkan suatu kelompok kepada orang lain dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan terhadap apapun.<sup>19</sup>

Menurut Kasmir, *Customer Service In Delivery* secara umum merupakan kegiatan yang di peruntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan informasi dan pelayanan jasa yang tujuannya untuk memberikan kepuasan nasabah dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>20</sup>

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan seseorang. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau

---

<sup>19</sup>Philip Kotler, Suranto, *Managemen Pemasaran Di Indonesia*, (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h. 476.

<sup>20</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, ((Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h.201

perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Artinya, karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan/nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa inti dari pelayanan adalah segala upaya yang dilakuakn atau ditawarkan oleh pemberi layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jadi, *Customer Service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.

*Customer service* dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. *Customer Service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan yang baik. Pelayanan bank sangat penting karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank saingan.<sup>21</sup> Jika masyarakat simpati, maka akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank akan lebih lancar. Pelayanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), cet 3, h.152-153

<sup>22</sup>M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 213

- a. *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya produk perbankan utamanya adalah sebagai sarana penyimpanan dana masyarakat.
- b. *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. sementara pelayanan tambahannya adalah adanya bagi hasil yang diberikan kepada nasabah penabung.
- c. *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan–pelayanan dari pihak “pesaingnya”. misalnya fasilitas *Mobile-Banking* dan *internet Banking*.

## 2. Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditetapkan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.<sup>23</sup>

- a. Ramah tamah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Misalnya dengan berkata: “Apa yang dapat saya bantu.”
- b. Adil artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan urutan antrian.

---

<sup>23</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, h.152-153



- c. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
- d. Etika itu sendiri berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*Ethos*” yang berarti adat, watak, akhlak, perasaan, sikap, dan cara berfikir. Jadi etika merupakan suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat. Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank saingan.<sup>24</sup> Jika masyarakat simpati, maka akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank akan lebih lancar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

### 3. Bentuk-bentuk Pelayanan Nasabah

Bentuk-bentuk pelayanan nasabah merupakan pelayanan prima yang diberikan oleh setiap perusahaan baik perusahaan bank maupun non bank. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh bank yang memberikan pelayanan serta memuaskan nasabah. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu

---

<sup>24</sup>*Ibid.*

memuaskan sesuai dengan harapan nasabah.<sup>25</sup> Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memiliki standar kualitas merupakan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan masyarakat.

Pelayanan prima dapat dikembangkan berdasarkan bentuk-bentuk pelayanan yang diantaranya berdasarkan :

a. Sikap

Calon pelanggan selalau mengharapkan sikap dan perilaku yang baik dan menyenangkan dari pelayanan atau petugas yang ada di perusahaan, sehingga kepuasan pelanggan terpenuhi serta kemungkinan besar pengalamannya disampaikan kepada orang lain, yang pada akhirnya menjadi promosi gratis bagi perusahaan. pelayanan sikap terdiri dari beberapa bentuk antara lain:

- 1) Penampilan pelangga dengan penampilan serasi, yaitu dari segi pakaian dan keterampilan.
- 2) Pelayanan dengan sikap menghargai, yaitu dengan bertutur bahasa baik, disertai senyum ramah, sikap sopan santun.
- 3) Pelayanan dengan berpikiran positif, yaitu dengan tidak berfikir untuk menipu atau merugikan pelanggan.

b. Pelatihan

Pelayanan dalam bentuk pelatihan terhadap karyawan di antaranya:

- 1) Mencerahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

---

<sup>25</sup>M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar.*, h. 211

- 2) Memahami perilaku pelanggan ketika sedang mendengarkan memahami kebutuhan.
- 3) Mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan.

c. Tindakan

Tindakan yang dilakukan oleh seorang karyawan di antaranya :

- 1) Melakukan pencatatan pesanan
- 2) Pencatatan kebutuhan pelanggan.
- 3) Penegasan kembali kebutuhan pelanggan.
- 4) Mewujudkan kebutuhan pelanggan.
- 5) Mengucapkan terimakasih dengan harapan pelanggan kembali.

Berdasarkan penjelasan diatas pelayanan prima yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya yaitu dengan pelayanan yang memuaskan karena kepuasan nasabah nantinya akan berpengaruh kepadapeforma perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan perusahaan atau bank maka akan berdampak positif bagi citra perusahaan.

#### 4. Mutu Pelayanan

Mutu merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Mutu pelayanan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan bank.<sup>26</sup> Mutu pelayanan merupakan kualitas kinerja karyawan/perusahaan dalam menyampaikan

---

<sup>26</sup>Frianto Pandia, *Manajeen Dana Dan Kesehatan Bank*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2012), h.

jasa kepada pelanggan yang berakibat pada kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Aplikasi mutu sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan baik sebagai pemimpin ataupun strategi untuk terus tumbuh.<sup>27</sup>

Model mutu pelayanan yang menyoroti syarat-syarat utama yang memberikan mutu pelayanan yang diharapkan. Model mutu pelayanan ini mengidentifikasi lima kesenjangan yang dapat mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, dalam hal ini manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pelanggan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifik jasa mutu pelayanan, dalam hal ini manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pelanggan, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi mutu pelayanan dan penyampaian jasa, dalam hal ini para personil mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.

---

<sup>27</sup>Kotler Philip, *Marketing Managemen Ii: Analysis, Planning, Implementation & Control Edisi Bahasa Indonesia, Prantice Hall*, (jakarta: prenhalindo, 2000), h. 45

- e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan, dalam hal ini berbeda dan memiliki persepsi mengenai mutu pelayanan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat di pahami bahwa mutu pelayanan merupakan kualitas kinerja karyawan atau perusahaan dalam menyampaikan jasa kepada nasabah yang berakibat pada kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, dalam memberikan pelayanan karyawan harus memiliki keahlian dalam penyampaian suatu jasa agar tidak ada kesenjangan-kesenjangan yang berakibat pada buruknya mutu pelayanan.

## 5. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Banyak bank ingin selalu dianggap baik dimata nasabah. Namun, bank yang ingin dianggap baik dimata pelanggannya harus memberikan pelayanan yang terbaik. selain itu, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikanyaitu :<sup>28</sup>

### a. Tersedia Karyawan Yang Baik

*Customer service* merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani nasabah. kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *customer service* yang melayani. Dalam

---

<sup>28</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), h. 308-310

hal ini, petugas customer service harus ramah, sopan, menarik, harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. selain itu, customer service juga harus mampu mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. demikian juga, dengan cara kerja karyawan yang rapih, cepat, dan cekatan.

b. Tersedia Sarana dan Prasarana

Salah satu hal yang paling penting yang harus diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh bank. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat nasabah merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.

c. Bertanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, petugas yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan pelayanan, petugas customer service harus mampu melayani dari awal hingga akhir. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari customer service terhadap pelayanan yang diinginkan. Apabila ada nasabah tidak dilayani secara tuntas maka akan menjadi citra yang buruk bagi bank kedepannya. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

d. *Responsif*(tanggap)

Seorang *customer service* dituntut untuk mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, petugas *customer service* harus melakukannya sesuai prosedur layanan yang telah ditetapkan oleh bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur bank dan keinginan nasabah. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah. karyawan harus tanggap menghadapi keadaan atau keluhan nasabah dan mempunyai kepedulian atas kesulitan nasabah,<sup>29</sup> ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dengan merespon permintaan mereka dengan segera.<sup>30</sup>

e. Mampu Berkomunikasi<sup>31</sup>

Mampu berkomunikasi artinya *customer service* harus mampu berbicara dengan baik kepada setiap nasabah dan cepat memahami keinginan nasabah. Artinya *customer service* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

---

<sup>29</sup>M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar.*, h. 210.

<sup>30</sup>*Ibid.*

<sup>31</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, h. 308-310

f. Memberikan Jaminan Kerahasiaan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya customer service harus mampu menjaga informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perbankan kemampuan menjaga kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga kerahasiaan nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

g. Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan

Untuk menjadi *customer service*, seseorang dituntut untuk memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas *customer service* selalu berhubungan dengan nasabah. *customer service* harus dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.

h. Pemahaman

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

i. Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan



aktivitasnya. Demikian pula, nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

Jadi, sebuah pelayanan bisa dikatakan sebagai pelayanan prima jika memiliki ciri-ciri yaitu pemberi layanan haruslah seorang yang profesional dan mampu memberikan pelayanan terbaiknya, dengan memiliki sikap tanggap dan berkomunikasi yang baik. pemberi layanan juga harus berperilaku simpatik dan memiliki penampilan sehingga nasabah yang akan dilayani akan merasa nyaman, di dukung dengan adanya sarana dan prasarana agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## 6. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh bank yang memberikan pelayanan serta memuaskan nasabah. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu memuaskan sesuai dengan harapan nasabah.<sup>32</sup> Menurut Mahmoeddin mengatakan bahwa pelayanan yang baik merupakan salah satu syarat untuk berhasilnya bank dalam usaha pengumpulan dana sebanyak

---

<sup>32</sup>M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar* ., h. 211

mungkin, penjualan jasa seoptimal mungkin yang pada akhirnya memperoleh laba semaksimal mungkin.<sup>33</sup>Jadi *Service Excellent* adalah bagaimana membuat pelanggan merasa penting dan diistimewakan. memberikan pelayanan terbaik harus berorientasi kepada kepentingan para pelanggan, sehingga memungkinkan mampu memberikan kepuasan yang optimal.<sup>34</sup>Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan bank kepada masyarakat sebagai nasabah dan acuan untuk mengembangkan standar pelayanan. Pengertian pelayanan prima atau layanan unggulan pada nasabah itu sendiri dapat diperluas menjadi bagaimana pihak pemberi layanan, dalam hal ini pihak bank memberikan layanan secara maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan secara profesional. Pelayanan ini akan menimbulkan kesan yang baik bagi nasabah sehingga seterusnya mereka akan datang kembali untuk menjadi rekan bisnis bank dengan baik. Kualitas pelayanan yang baik (prima) pada perbankan, pada dasarnya ada empat kiat, yaitu:

a. Kemauan dan Kemampuan Personil.

Karyawan bank khususnya customer service, teller, dan petugas keamanan harus mempunyai motivasi tinggi dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah atau calon nasabah. karyawan bank harus mampu dan melaksanakan semua transaksi dengan cepat, tepat, dan akurat. karyawan bank juga harus mampu membantu setiap nasabah yang

---

<sup>33</sup>Frianto Pandia, *Manajemen Dana.*, h. 14

<sup>34</sup>Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), h. 59

mengalami kesulitan dalam transaksinya. misalnya kesulitan dalam menulis slip transaksi baik storan, penarikan maupun transfer.

b. Pengembangan Database

Pengembangan database perlu dikembangkan agar lebih akurat, terutama data kebutuhan dan keinginan nasabah dan kondisi persaingan. Data base yang dimiliki akan dikelola sebagai sumber yang memuaskan dalam pengambilan kebijakan strategis bank, terutama yang terkait dengan pelayanan kepada nasabah.

c. *Relationship Marketing*

Agar nasabah tetap puas dan loyal (tidak lari ke bank lain), maka perlu dibina hubungan-hubungan dengan nasabah secara terus menerus. banyaknya nasabah lari biasanya karena bank tidak dapat mempertahankan pelayanan prima tersebut. Sehingga bank dituntut untuk mampu membangun hubungan dan ikatan persudaraan dengan nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman untuk selalu berhubungan dengan pihak bank dalam setiap transaksi yang dilakukan.

d. Pelatihan (*training*) berkesinambungan

Program pelatihan secara terjadwal yang dilakukan oleh bank bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kemampuan serta memotivasi petugas bank. dalam pelaksanaan *training* tersebut tidak hanya bersifat pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga mengenal etika bisnis perbankan. hal ini diperlukan agar karyawan bank bertindak jujur dan benar.

Berdasarkan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik atau sempurna yang diberikan secara maksimal oleh pemberi layanan, dalam hal ini seorang *Customer Service* kepada penerima layanan (nasabah) untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan ang diberikan. kiat-kiat yang perlu dilakukan suatu lembaga keuangan untuk dapat mewujudkan pelayanan prima adalah setiap anggota mempunyai motivasi tinggi untuk memberikan pelayanan yang terbaik, menjalin hubungan baik dengan nasabh secara terus menerus, melakukan program pelatihan secara terjadwal, selalu memperhatikan keinginan dan kebutuhan nasabah, dalam membeikan pelayanan harus cepat, tepat, cermat, dan akurat. untuk penampilan petugas sendiri harus menarik hati (simpatik) dan sopan, sedangkn untuk perlengkapan bank disesuaikan dengan perkembangan teknologi untuk mempermudah transaksi.

## **B. Tinjauan Mengenai Menghimpun Dana**

### **1. Pengertian Menghimpun Dana**

Penghimpunan dana adalah suatu kegiatan usaha yang dilakukan oleh suatu lembaga keuangan baik konvensional maupun syariah guna meningkatkan jumlah pertumbuhan assetnya karena dana yang dihimpun dari masyarakat mempunyai kaitan dengan likuiditas pada suatu lembaga keuangan yang berbasis islam maupun konvensional. Bank menghimpun dana (*Funding*) dari masyarakat dengan cara menerima uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan.<sup>35</sup>Masyarakat menyimpan uang

---

<sup>35</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Kencana , 2010), h. 4

dengan tujuan keamanan uangnya dan untuk memudahkan dalam transaksi pembayaran.<sup>36</sup>

Menghimpun dana (*Funding*) merupakan salah satu Dana pihak ketiga adalah dana yang diperoleh dari masyarakat, dalam arti masyarakat sebagai individu, perusahaan, pemerintah, rumah tangga, koperasi, yayasan, dan lain-lain dalam mata uang rupiah maupun dalam valuta asing. Pada sebagian besar atau setiap bank, dana dari masyarakat ini umumnya merupakan dana terbesar yang dimiliki, hal ini sesuai dengan fungsi bank sebagai penghimpun dana dari masyarakat.<sup>37</sup>

Penghimpunan dana dari masyarakat perlu dilakukan dengan cara-cara tertentu sehingga efisien dan dapat disesuaikan dengan rencana penggunaan dana tersebut. keberhasilan suatu bank dipengaruhi hal-hal sebagai berikut :

a. Kepercayaan Nasabah

semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, maka semakin tinggi pula kemungkinan bank untuk menghimpun dana dari masyarakat.

b. Perkiraan tingkat pendapatan yang akan diperoleh oleh penyimpan dana relatif terhadap pendapatan dan alternatif investasi lain dengan tingkat resiko yang seimbang. semakin tinggi tingkat pendapatan

---

<sup>36</sup>Kasmir, *Kewirausahaan*, h. 106

<sup>37</sup> Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2010), h. 579

yang diperkirakan oleh calon penyimpan dana, maka semakin mudah sebuah bank untuk menarik dananya dan calon penyimpan dana.

c. Risiko Penyimpanan Dana

sebuah bank dapat memberikan kepastian yang tinggi atas dana masyarakat untuk dapat ditarik lagi sesuai waktu yang telah dijanjikan, sehingga membuat masyarakat semakin bersedia untuk menempatkan dananya di bank.

d. Pelayanan yang diberikan oleh bank kepada penyimpan dana.

pelayanan yang baik akan membuat penyimpan dana merasa dihargai, diperhatikan, dan dihormati, sehingga nasabah merasa senang untuk terus bertransaksi keuangan dengan bank.<sup>38</sup>

2. Strategi penghimpunan dana bank

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu guna mencapai sebuah tujuan.<sup>39</sup> Penentuan strategi penghimpunan dana oleh bank akan mempermudah bank dalam mewujudkan pencapaian rencana penghimpunan dana. Strategi penghimpunan dana bank merupakan merupakan suatu urutan langkah kegiatan bank dan merupakan petunjuk bagi bank dalam melangkah untuk mencapai rencana penghimpunan dana. Strategi penghimpunan dana yang ditetapkan oleh bank merupakan gambaran dari pelaksanaan rencana

---

<sup>38</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), Cet. 1, h. 154-155

<sup>39</sup> Sofian Assauri, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010), h. 154

kegiatan atau program kerja bank dalam menghimpun dana untuk mencapai target jumlah, jenis serta status dana bank,<sup>40</sup>dengan berbagai strategi penghimpunan dana sehingga sebuah bank berhasil dalam menghimpun dana masyarakat, merupakan tanda keberhasilan bank dalam aktivitas perekonomian. Secara umum strategi penghimpunan dana bank dapat dibedakan menjadi:

- a. Strategi penghimpunan dana yang hanya bersumber dari luar bank, seperti penghimpunan dana dari masyarakat atau dari pihak ketiga. pertimbangan strategi ini adalah karena bank melaksanakan kewajiban moneter nasional yang ditetapkan oleh bank sentral, yaitu mengurangi jumlah uang yang beredar di masyarakat.
- b. Strategi penghimpunan dana hanya dari dalam bank seperti penghimpunan dana dari pemilik bank dengan cara meningkatkan modal setor, simpanan atau pinjaman dana dari pemilik bank, dan dari laba bank. dengan strategi seperti ini, bank merapkan strategi penghimpunan dana secara pasif atau suatu bank kurang memperhitungkan fungsi-fungsi lain pada bank, seperti fungsi penghimpunan dana dari masyarakat.
- c. Strategi penghimpunan dana dengan dana yang bersumber dari dalam dan dari luar bank atau disebut strategi campuran. strategi campuran merupakan strategi penghimpunan dana yang terbaik karena bank

---

<sup>40</sup>I Wayan Sudirman, *Manajemen Perbankan menuju bankir konvensional yang profesional* (jakarta: perdana media group, 2013) eds. 1, h. 81-82.

telah menjalankan fungsi penghimpunan dana dalam arti luas yaitu menghimpun dana dari pemilik bank, laba dan dari masyarakat.

### 3. Sumber Dana Bank

Pada dasarnya lembaga keuangan bank sama dengan bisnis lainnya, yang membutuhkan modal untuk menjalankan kegiatan usahanya. Pengertian sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat. Perolehan dana ini tergantung dari bank itu sendiri, apakah dari pinjaman (titipan) dari masyarakat atau dari lembaga lembaga lainnya.<sup>41</sup>

Kemampuan lembaga keuangan memperoleh sumber-sumber dananya diinginkan sangat mempengaruhi kelanjutan usaha lembaga itu sendiri. Dimana dalam mencari sumber-sumber dana keuangan harus mempertimbangkan beberapa faktor seperti kemudahan untuk memperolehnya jangka waktu sumber dana serta biaya yang harus dikeluarkan untuk memperoleh dana tersebut.

Untuk memperoleh dana dari masyarakat luas lembaga keuangan dapat menawarkan berbagai jenis simpanan. Pembagian jenis simpanan dimaksudkan agar para nasabah penyimpanan mempunyai banyak pilihan sesuai dengan tujuan masing-masing. Tiap pilihan banyak pilihan sesuai dengan tujuan dan adanya suatu harapan yang ingin diperolehnya.

---

<sup>41</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Ed. Rev, Cet. Ke-12, h.



pengharan yang ingin diperoleh dapat berupa keuntungan, kemudahan dan keamanan uangnya atau kesemuanya.

Jenis sumber dana bank dibedakan menjadi tiga, yaitu:<sup>42</sup>

- a. Dana yang berasal dari modal sendiri.

Sumber dana ini sering disebut dana pihak ke-1 yaitu dana yang berasal dari dalam bank, baik dari pemegang saham maupun dari sumber lain.

- b. Dana yang berasal dari lembaga lainnya.

Sumber dana ini sering disebut dana pihak ke-2, yaitu sumber dana yang berasal dari pinjaman bank lain maupun lembaga keuangan lain kepada bank.

- c. Dana yang berasal dari masyarakat.

Sumber dana ini sering disebut sumber dana pihak ke-3, yaitu sumber dana yang berasal dari masyarakat sebagai nasabah dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito.<sup>43</sup> Dana simpanan (deposit) masyarakat merupakan jumlah dana terbesar yang paling diandalkan oleh bank.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup>Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*, h. 82

<sup>43</sup> Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), cet. 2, h. 84

<sup>44</sup>Hermawan Darmawi, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), cet. 2, h.45

#### 4. Produk Penghimpunan Dana

Kegiatan usaha bank dalam melakukan penghimpunan dana masyarakat maupun dalam penyaluran dana, dilakukan melalui produksi jasa keuangan. Produksi jasa keuangan salah satunya adalah simpanan.

##### a. Simpanan Giro

Pengertian simpanan adalah dana yang di percayakan oleh masyarakat kepada bank dalam bentuk giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Sedangkan pengertian giro menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindahbukuan.<sup>45</sup>

Dapat ditarik setiap saatmaksudnya bahwa uang yang sudah disimpan di rekening giro tersebut dapat ditarik berkali-kali dalam sehari, dengan catatan dana yang tersedia masih mencukupi (saldo). Penarikan uang dari rekening dapat ditarik secara tunai maupun non tunai (pemindahbukuan).Penarikan secara tunai dengan menggunakan cek dan penarikan non tunai dengan menggunakan bilyet giro.<sup>46</sup>

Kemudain juga harus memenuhi persyaratan lain yang ditetapkan oleh

---

<sup>45</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 55

<sup>46</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Ed. Ke-1, cet. Ke-13, h. 62

bank yang bersangkutan. Giro merupakan uang giral yang dapat dipakai sebagai alat pembayaran dengan melalui cek. Pertimbangan nasabah memiliki rekening giro ialah karena kemudahan yang ingin diperoleh oleh nasabah.<sup>47</sup>

b. Simpanan Tabungan

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>48</sup>

Penarikan hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu maksudnya adalah untuk menarik uang yang disimpan harus sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat antara bank dengan si penabung. Misalnya dalam hal frekuensi penarikan, apakah dua kali seminggu atau setiap hari atau mungkin setiap saat. Kemudian untuk menarik dana yang ada di dalam rekening tabungan nasabah dapat menggunakan berbagai sarana atau alat penarikan. Sarana atau alat penarikan dapat menggunakan buku tabungan, slip penarikan, kuitansi, kartu yang dibuat dari plastik.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup>Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Kencana , 2010), h. 43

<sup>48</sup>Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 64

<sup>49</sup>*Ibid*

### c. Simpanan Deposito

Deposito merupakan salah satu tempat bagi nasabah untuk melakukan investasi dalam bentuk surat-surat berharga. pemilik deposito disebut deposan. bagi bank, jasa giro merupakan dana murah karena bunga yang diberikan kepada nasabah lebih rendah dari pada bunga simpanan lainnya.

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpan dengan bank.<sup>50</sup> Artinya jika nasabah deposan menyimpan uangnya untuk jangka waktu tiga bulan, maka uang tersebut baru dapat dicairkan setelah jangka waktu tersebut berakhir.

Berbeda dengan dua jenis simpanan sebelumnya, dimana simpanan deposito mengandung unsur jangka waktu (jatuh tempo) lebih panjang dan dapat ditarik atau dicairkan setelah jatuh tempo. Jatuh tempo artinya masa berakhirnya simpanan deposito.

---

<sup>50</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, h. 75

## **BAB III**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Singkat PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya**

##### **1. Sejarah PT. Bank Lampung**

Bank Lampung merupakan bank milik pemerintah daerah Lampung yang pada saat pembentukannya berbentuk Perusahaan Daerah (PD) Sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Lampung Nomor 10-A/1964 Tanggal 1 Agustus 1964 dengan nama Bank Pembangunan Daerah Lampung dan telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan surat pengesahan Nomor : Des. 57/7/3/150 tanggal 26 Agustus 1965 serta telah mendapat persetujuan Izin Usaha dari Menteri Bank Sentral Republik Indonesia Nomor : Kep. 66/UBS/1965 tanggal 13 Agustus 1965. Bank Pembangunan Daerah Lampung mulai beroperasi pada tanggal 31 Januari 1966.<sup>51</sup>

Bank Lampung adalah bank nya masyarakat Lampung. Bank Lampung cabang bandar jaya terletak di Jalan Proklamator No.134 Kec. Gunung Sugih Lampung Tengah. Bank Lampung juga memiliki tujuan dalam mendirikannya. Tujuan pendirian bank Lampung adalah untuk mengelola keuangan daerah, yaitu pemegang kas daerah dan pembantu

---

<sup>51</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

untuk membantu pertumbuhan perekonomian daerah pada saat terbentuk perusahaan daerah modal dasar Bank Pembangunan Daerah Lampung.

Bank Pembangunan Daerah Lampung kemudian merubah status dari perusahaan daerah (PD) menjadi Peraeroan Terbatas (PT) dengan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akta Notaris Soekarno, SH Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C-8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 Mei 1999.<sup>52</sup>

Sejalan dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan, guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan produk dan usaha bank serta dalam rangka memberi kesempatan pada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pemilikan saham, dengan tetap memperhatikan fungsinya sebagai Bank Umum dan pemegang Kas Daerah.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Lampung**

### **a. Visi**

Didalam menjalankan usahanya PT. Bank Lampung mempunyai visi yaitu, “Menjadi bank yang terkemuka dan terpercaya di Lampung”.

### **b. Misi PT. Bank Lampung:**

- 1) Memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan.
- 2) Tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dengan memiliki kompetensi tinggi.

---

<sup>52</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

- 3) Memiliki struktur permodalan yang kuat.
- 4) Pengembangan infrastruktur informasi teknologi.
- 5) Melakukan kerjasama strategis antar bank dan lembaga lainnya.
- 6) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.

Pernyataan diatas dari bank lampung mengandung makna yang sejalan dengan visi maupun misi banknya masyarakat lampung yaitu mengajak seluruh lapisan warga masyarakat lampung baik pendatang maupun putra daerah yang menetap menjadi warga lampung, meskipun mereka berbeda-beda suku agama ras, tetapi mereka tetap satu menjadi warga dan sekaligus masyarakat lampung. Diharapkan keberadaan warga masyarakat yang majemuk dapat memanfaatkan keberadaan Bank Lampung untuk melakukan transaksi penyimpanan dana maupun pembiayaan atau kredit guna mendukung usahanya atau pun keperluan lainnya, untuk bersama-sama membangun lampung agar lebih maju.

### **3. Struktur Organisasi**

#### **a. Deskripsi Jabatan**

- 1) Pemimpin Cabang PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya. Tugas pemimpin cabang adalah :
  - a) Memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

- b) Memegang rahasia PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya dan kode lalu lintas keuangan.
  - c) Melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan.
  - d) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
  - e) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
  - f) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan serta mengelola bisnis di wilayah kerja PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.
  - g) Mengelola Kas Daerah
  - h) Memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya secara keseluruhan.
  - i) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.
  - j) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok serta fungsi kegiatannya.<sup>53</sup>
- 2) Pemimpin Seksi Pemasaran Kredit, Dana Jasa, dan Supervisi Kredit.
- Tugas Pemimpin Seksi Pemasaran Kredit, Dana Jasa, dan Supervisi Kredit adalah:

---

<sup>53</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.



- a) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan dana jasa PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.
  - b) Mengelola pemasaran produk dan jasa.
  - c) Melakukan penelitian potensi pemasaran produk dan jasa di daerah kerja PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.
  - d) Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.
  - e) Memproses permohonan dan mengelola kredit berikut kredit standar, garansi bank, dan dukungan bank.
  - f) Melakukan penjualan silang (cross selling) produk dan jasa bank.
  - g) Melakukan pembagian dan pemantauan kepada eksisting debitur.
  - h) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/bukan nasabah.
  - i) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan BI, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
  - j) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.<sup>54</sup>
- 3) Pemimpin Seksi Pelayanan

Tugas pemimpin seksi pelayanan adalah :

---

<sup>54</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

- a) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.
  - b) Menyediakan informasi produk dan jasa PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.
  - c) Mengelola pelayanan kartu ATM.
  - d) Mengelola pelayanan transaksi Kas.
  - e) Mengelola kas ATM.
  - f) Mengelolaan pendayagunaan kas dan alat likuit secara optimal.
  - g) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
  - h) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.<sup>55</sup>
- 4) Pemimpin Seksi Administrasi dan Umum
- Tugas pemimpin seksi admistrasi dan umum adalah :
- a) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pelayanan dan operasi.
  - b) Mengelola transaksi jasa bank dan transaksi kliring.
  - c) Mengelola administrasi kredit serta laporan perkreditan.
  - d) Mengelola entry data/voucher tranasaksi kliring dan pemindah bukuan ke dalam sistem.

---

<sup>55</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

- e) Memeriksa kebenaran atau akurasi transaksi keuangan.
  - f) Memantau dan mengendalikan transaksi pembukuan.
  - g) Mengelola analisa keuangan.
  - h) Mengelola laporan keuangan PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.
  - i) Mengelola teknik dan informasi.
  - j) Mengelola logistik kerumahtanggaan, kearsipan, dan administrasi umum lainnya.
  - k) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
  - l) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.<sup>56</sup>
- 5) Pemimpin Kantor Intern Cabang (KIC)

Tugas pemimpin Kantor Intern Cabang (KIC) adalah :

- a) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang kontrol intern cabang.
- b) Membantu pemimpin cabang dalam merencanakan dan melaksanakan pengendalian dan pengawasan atas proses kegiatan harian serta manajemen cabang.
- c) Membantu pemimpin cabang dalam merencanakan dan melaksanakan serta monitoring rencana kerja dan anggaran.

---

<sup>56</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

- d) Mengelola seluruh buku pedoman perusahaan (sistem dan prosedur) dan bertindak sebagai sentral BPP.
- e) Membantu pemimpin cabang dalam mengendalikan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- f) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.<sup>57</sup>

6) Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

Tugas pemimpin kantor cabang pembantu adalah :

- a) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan dana jasa bank.
- b) Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.
- c) Melakukan penjualan silang (cross selling) produk dan jasa bank.
- d) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/bukan nasabah.
- e) Mengelola pelayanan produk dan jasa.
- f) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- g) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- h) Mengelola pelayanan ATM.

---

<sup>57</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

- i) Mengelola pelayanan transaksi kas
- j) Mengelola kas ATM.
- k) Melaksanakan kepatuhan sistem prosedur, peraturan BI, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- l) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.<sup>58</sup>

#### 7) Pemimpin Kantor Kas

Tugas pemimpin kantor kas adalah :

- a) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- b) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola, pelayanan produk dan jasa bank.
- c) Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
- d) Mengelola pelayanan transaksi kas.
- e) Mengelola pelayanan kartu ATM.
- f) Mengelola kas ATM.
- g) Mengelola pendayagunaan kas dan alat likuit secara optimal.
- h) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- i) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

#### 4. Produk-produk PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya

a. Simpanan, dalam penghimpunan dana PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya membagi dalam tiga kelompok, yaitu Tabungan, Deposito dan Giro . Penjelasannya sebagai berikut :

##### 1) Tabungan PT. Bank Lampung

Tabungan adalah simpanan dari pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

Pada PT. Bank Lampung , produk tabungan dibagi lagi menjadi beberapa produk, yakni sebagai berikut :<sup>60</sup>

##### a) Tabungan Sigermas (Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera)

Tabungan Sigermas merupakan produk unggulan yang dimiliki oleh Bank Lampung, tabungan ini pun memberikan kesempatan kepada nasabahnya untuk mendapatkan berbagai macam hadiah yang menarik. Keunggulannya yaitu Fasilitas online seluruh cabang Lampung dan dapat digunakan untuk pembayaran tagihan listrik, Telkom, Telepon seluler dan pembelian pulsa isi ulang, dll. Dengan persyaratan, membawa kartu identitas asli KTP. Setoran pertama minimal Rp50.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp10.000,-

---

<sup>59</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

<sup>60</sup>Dokumentasi PT. Bank Lampung

b) Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Tabungan Simpeda merupakan tabungan yang bekerja sama dan dimiliki oleh Bank Pembangunan Daerah seluruh Indonesia. Berbagai fasilitas dan keuntungan tabungan SIMPEDA yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan ganda bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan Bank Lampung untuk Selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Keunggulan Tabungan Simpeda adalah Berbagai jenis hadiah diundi dua kali dalam setahun secara nasional, Berhak untuk mendapatkan kartu ATM Bank Lampung sebagai sarana transaksi 24 jam, Bebas biaya transaksi di mesin ATM Bank Lampung.

c) Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Setoran awal Rp. 20.000,- (dua puluh ribu rupiah).

d) Tabungan SIMPEL (Simpanan Pelajar)

SIMPEL yang merupakan singkatan dari Simpanan Pelajar, yaitu salah satu produk tabungan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang diciptakan khusus untuk kalangan pelajar guna mengajari anak cinta menabung. Tabungan simpanan

pelajar diperuntukan bagi siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI,MTs,MA) atau sederajat yang berusia dibawah 17 tahun dari belum memiliki KTP. Setoran awal Rp5.000,-.

## 2) Giro PT. Bank Lampung

Giro adalah simpanan pihak ketiga dalam mata uang Rupiah (IDR) yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan surat perintah penarikan (Cek/BG (Bilyet Giro)).

Pada PT. Bank Lampung giro di menjadi macam, yakni:

### a) Giro Kas Daerah (KASDA)

Produk giro Bank Lampung yang diperuntukkan bagi simpanan Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota untuk mengelola kas daerah. Bank Lampung menyediakan fasilitas “*Looking Account*” sehingga nasabah dapat melakukan kontrol terhadap saldo simpanannya secara up to date. Penarikan dana atas giro tersebut dilakukan dengan menggunakan SP2D (Surat Perintah Pencairan Dana), bilyet giro, cek atau pemindahbukuan.

### b) Giro Swasta

Merupakan giro yang diperuntukkan bagi perseorangan, badan usaha dan lain yang dipersamakan untuk menunjang aktivitas bisnisnya. Cukup menggunakan cek atau bilyet giro untuk melakukan transaksi, nasabah aman transaksi bisnis lancar.



c) Giro Dinas

Merupakan giro yang diperuntukkan bagi institusi/lembaga di lingkup SKPD Pemerintah Provinsi/Kabupaten/Kota dalam pengelolaan keuangannya. Penarikan dananya dilakukan menggunakan cek atau bilyet giro.

3) Deposito PT. Bank Lampung

Deposito merupakan simpanan yang jangka waktu simpanannya ditentukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dan Bank Lampung.

b. Pinjaman (Kredit atau Pembiayaan)

Kredit adalah kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji, pembayaran akan dilaksanakan pada jangka waktu yang telah disepakati.

Penertian kredit menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara pihak bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Dalam praktek sehari-hari pinjaman kredit dinyatakan dalam bentuk perjanjian tertulis baik dibawah tangan maupun secara materiil. Dan sebagai jaminan pengaman, pihak peminjam akan

memenuhi kewajiban dan menyerahkan jaminan baik bersifat kebendaan maupun bukan kebendaan.

Pada PT. Bank Lampung kredit terdapat macam, yakni:

- 1) PANTAS (Pinjaman Anda Aman Terbatas), kredit ini merupakan pinjaman bagi Pegawai Negeri (PNS/CPNS/Pensiun).
- 2) Personal Loan (Pinjaman Bagi Golongan Profesi), kredit ini merupakan pinjaman bagi Dokter, Bidan, Konsultan, Apoteker, Akuntan, Advokasi/Pengacara dan lain-lain yang memiliki izin praktek/profesi.
- 3) PILAR (Pinjaman Investasi dan Modal Kerja), kredit ini merupakan pinjaman bagi usaha kecil dan menengah.
- 4) PUGAR, kredit ini merupakan pinjaman bagi golongan kontraktor.
- 5) KUR (Kredit Usaha Rakyat), kredit ini merupakan pinjaman bagi usaha perorangan.

## **B. Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya**

Pelayanan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi bank. Pelayanan Prima atau *Service Excellent* adalah bukti dari suatu pelayanan bank yang mendukung kinerja dan kualitas bank tersebut, pelayanan yang baik kepada nasabah merupakan aspek strategis

dalam memenangkan persaingan dan memperatahkan citra perusahaan dimata masyarakat luas. Pelayanan dan eika bank sangat pening karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, maka akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasran produk jasa bank akan berjaln lancer. Sedangkan cara itu sendiri adalah langkah-langkah yang ditetapkan seseorang untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik. Terdapat perbedaan pelayan dangan pelayanan, pelayan adalah orang yang melakukan pelayanan tersebut sedangkan pelayanan adalah tindakannya.

Penghimpunan dana merupakan salah satu kegiatan utama bank sekaligus fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat. Untuk memastikan dana yang akan dihimpun maka dibutuhkan sumber dana.

Cara yang dilakukanPT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya dalam meningkatkan mutu pelayanan dalam usaha menghimpun dana dari masyarakat yaitu dengan menerapkan pelayana prima. Pelayana prima atau *Service Excellent* merupakan suatu pelayanan terbaik yang mengutamakan kepedulian terhadap nasabah.

Wawancara dengan Bapak Zulus Kausar (*Penyelia Customer Service*) beliau mengatakan bahwa, dalam meningkatkan kualitas/mutu pelayanan terhadap nasabah seorang pegawai dituntut untuk memberikan

pelayanan yang prima terhadap nasabah, agar pelayanan yang diberikan berkualitas maka setiap karyawan harus dibekali dasar-dasar pelayanan. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti maka seorang *customer service* yaitu sebagai berikut :

a. Berpakaian dan Berpenampilan

Pakaian dan penampilan merupakan satu paket yang tidak dapat dipisahkan, artinya sebagai petugas cs harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik.

b. Percaya Diri, Bersikap Akrab, dan Penuh Dengan Senyum

Dalam melayani pelanggan, petugas cs harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Petugas CS juga harus bersikap akrab dengan calon pelanggannya dalam melayani nasabah petugas CS harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyapa jika mengenal nasabah.

d. Tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

Pada saat melayani pelanggan usahakan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.

e. Berbicara menggunakan bahasa yang baik dan benar. Suara yang digunakan harus jelas dalam arti mudah dipahami oleh pelanggan.

f. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.

g. Apabila belum dapat melayani, beritahuakan kepada nasabah kapan akan dilayani.

- h. Apabila tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka harus meminta bantuan.

Meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan seorang karyawan bank dituntut untuk selalu ramah setiap nasabah yang datang ke bank. Sikap ramah yang ditunjukkan oleh setiap karyawan membuat nasabah merasa lebih mudah bertransaksi dan berkomunikasi di Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya. Dengan keramahan yang ditunjukkan oleh karyawannya, beliau mengaku lebih nyaman dalam menyampaikan keluhan ataupun masalah yang dihadapi dalam bertransaksi dan juga diimbangi sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan operasional bank. Ketika nasabah datang ke bank maka karyawan harus menyambutnya dengan senyum, salam, dan sapa.<sup>61</sup>

Sumber dana adalah hal yang paling penting yang harus ada untuk menjalankan kegiatan bank, jika tidak ada sumber dana maka segala kegiatan operasional bank tidak akan berjalan dengan sebagaimana mestinya. Sebagian besar sumber dana yang dimiliki PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya berasal dari pihak ketiga (nasabah), modal sendiri, dan lembaga lainnya. Jika hanya mengandalkan modal PT. Bank Lampung saja maka bank tidak akan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang akan menjalankan pembiayaan atau kredit.<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Zulus Kausar selaku *Penyelia Customer Service* pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

<sup>62</sup>Hasil wawancara dengan Bapak Zulus Kausar selaku *Penyelia Customer Service* pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

Menurut Ibu Dewi Kartika Siregar (*Customer Service*) mengatakan bahwa, ketika nasabah hendak menyimpan dana di PT. Bank Lampung itu merupakan salah satu bentuk investasi, dimana nasabah akan mendapatkan keuntungan atau *feetas* simpanannya. simpanan yang ada pada PT. Bank Lampung yakni tabungan, giro, dan deposito. Dalam meingkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah dalam menghimpun dana seorang pegawai harus diimbangi dengan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar para nasabah berminat dalam menanamkan dananya atau menabung di Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya. Apabila pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah maka dapat meningkatkan profitabilitas bank.<sup>63</sup>

Dari berbagai jenis produk dana yang ada pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya produk yang sering ditawarkan kepada nasabh atau calon nasabah biasanya produk giro dan deposito. tetapi juga disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Jika nasabah tersebut ingin mendapatkan keuntungan maka nasabah tersebut harus membuka eposito, namun jika nasabah tersebut ingin ingin mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi maka nasabah tersebut dapat membuka rekening giro. Kebanyakan yang membuka rekening giro bukanlah nasabah perorangan, melainkan reusahaan ataupun sekolah.

---

<sup>63</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Dewi Kartika Siregar selaku *Customer Service* pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

Dengan menabung atau menyimpan dana pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya maka nasabah akan memperoleh berbagai keuntungan, diantaranya :

1. Terjamin Keamanannya
2. Lebih Praktis Dan Sempel
3. Dapat Mengelola Keuangan Dengan Lebih Terencana
4. Mudah diambil untuk kebutuhan mendesak.

Menurut Ibu Helena Kartika selaku *Penyelia Pemasaran*, beliau mengatakan dalam usaha menghimpun dana PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya juga melakukan berbagai strategi. strategi yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kepercayaan nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah mau menyimpan dana di PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.
2. Menciptakan berbagai jenis produk dana yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Pemasaran produk dana yang dilakukan oleh *Marketing Funding*, dengan adanya *Marketing Funding* sangat memudahkan nasabah untuk mengetahui produk *Funding* yang ada pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya dan juga dapat memudahkan setiap transaksi yang akan dilakukan nasabah. *Funding Officer* biasanya mendatangi keberbagai sekolah baik SD, SMP, maupun SMA. hal ini dilakukan PT. Bank Lampung Kantor Cabang

Bandar Jaya untuk tujuan memikat nasabah terutama dalam menabung.

4. *Cross Seling* yang dilakukan *Customer Service*, *Cross Seling* merupakan penjualan produk yang dilakukan oleh CS ketika nasabah membuka rekening tabungan. biasanya seorang *Customer Service* akan menawarkan produk dana lainnya selain tabungan.<sup>64</sup>
5. *Marketing funding* akan mendatangi nasabah yang akan melakukan penghimpunan dana, dalam catatan nasabah tersebut tidak akan menyimpan dananya lebih dari Rp 2000.000,-

Dalam kegiatan mendapatkan dana guna keberlangsungan kegiatan operasional bank, PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya tidak memiliki syarat-syarat khusus bagi calon nasabah yang akan melakukan penghimpunan dana, semua syarat yang dibutuhkan adalah memiliki kartu identitas, mengisi formulir pembuatan rekening, dan melakukan storan awal.

PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya memudahkan nasabah funding dalam melakukan transaksi. Dengan adanya *marketing funding* nasabah dapat menitipkan dana yang hendak ditransaksikan kepada *marketing* sehingga nasabah yang memiliki kesibukan dan bahkan tidak ada waktu untuk melakukan setoran ke bank dapat menghubungi *marketing* yang bersangkutan. Dengan catatan nasabah tersebut tidak akan menyimpan dananya lebih dari Rp 2000.000,- dan nasabah tersebut

---

<sup>64</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Helena Kartika selaku *Penyelia Pemasaran* pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.



adalah nasabah yang pada awal pembukaan rekeningnya dibantu oleh *marketing funding*.

Hasil penelitian awal, peneliti mendengar dan melihat nasabah yang mengatakan bahwa saat melakukan transaksi di Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya, nasabah merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sebab *customer service* pada saat melayani nasabah tidak melakukan senyum dan kurang ramah sehingga tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah tersebut. Dan ada juga nasabah yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Walaupun banyak nasabah yang datang petugas cs tetap melakukan proses pelayanan dengan cepat dan teliti serta suka salam dan senyum dalam menangani nasabah.

Untuk standarisasi pelayanan PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya harus dengan SOP (Standar Pelayanan Prosedur). Misalnya apa yang telah disampaikan dari standar dari standar layanan pusat. Contohnya *customer service* dan teller harus mengikuti ketaatan kerjanya begitupun yang lainnya. Kertas kerja yang harus dipatuhi dan dilakukan oleh seluruh karyawan harus melebihi harapan nasabah, diharapkan dengan adanya pelayanan yang baik maka nasabah akan puas, dan kinerja Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya akan lebih bagus.

Standar pelayanan yang diterapkan di Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya antara lain sebagai berikut:<sup>65</sup>

1. Senyum dan ekspresi wajah yang bersahabat. Setiap hari dalam memulai tugas karyawan bank selain berpenampilan bersih dan menarik dengan tersenyum akan terlihat lebih profesional.
2. Berpenampilan menarik, karena hal sangat berpengaruh pada diri sendiri dan juga bank. Untuk masalah penampilan Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya menerapkan standar-standar tertentu untuk karyawan laki-laki dan perempuan.
  - a. Standar penampilan laki-laki sebagai berikut:
    - 1) Pakaian
      - a) Seragam resmi bank lampung
      - b) Tidak diperkenankan menggulung lengan baju
      - c) *ID Card* disebelah kiri
      - d) Memakai ikat pinggang
      - e) Baju dimasukan kedalam celana dan kancing tidak boleh ada yang lepas.
      - f) Menggunakan sepatu pantopel
      - g) Menggunakan aksesoris yang wajar seperti jam tangan, dan kaca mata.

- 2) Rambut, wajah dan badan

---

<sup>65</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Dewi Kartika Siregar selaku *Customer Service* pada PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya.

- a) Panjang rambut tidak boleh melebihi kerah baju, disisir rapi, tidak menggunakan minyak rambut yang berlebihan.
  - b) Berkumis tidak melebihi bibir
  - c) Jenggot rapih
  - d) Menggunakan pewangi yang beraroma segar dan tidak menyengat
  - e) Menjaga kebersihan mulut dan gigi
- b. Standar penampilan perempuan sebagai berikut:
- 1) Pakaian
    - a) Seragam resmi bank lampung
    - b) Berjilbab bagi yang muslim
    - c) Tidak ketat
  - 2) Sepatu, aksesoris dan lain-lain
    - a) Sepatu pantofel dan disemir
    - b) Memakai kaos kaki
    - c) Aksesoris tidak berlebihan dan glamor
    - d) Menggunakan pewangi yang beraroma segar dan tidak menyengat
    - e) Tidak memakai cat kuku
3. Melakukan pelayanan dengan pribadi yang abik, seperti:
- a. Selalu tampil rapih
  - b. Bersikap sopan
  - c. Selalu ceria

- d. Berpenampilan rapih dan percaya diri
  - e. Suka memberi manfaat
  - f. Senang menyenangkan orang lain
4. Membangun citra positif dimata pelanggan, seperti:
- a. Jangan biarkan pelanggan fustasi
  - b. Usahakan selalu ramah dan senyum
  - c. Perhatikan kesan awal
  - d. Sapa pelanggan dengan menyebut nama
  - e. Usahakan kontak mata pada saat berbicara dengan pelanggan
5. Jika saat ada nasabah yang komplek
- a. Tanggapi dengan cepat
  - b. Tanyakan masalahnya
  - c. Dengarkan dan tangkap masalahnya
  - d. Nyatakan empati
  - e. Minta maaf dengan tulus
  - f. Ambil tanggung jawab untuk menyelesaikan
  - g. Berikan solusi
  - h. Tawarkan ganti atau hadiah
6. Standar pelayanan disetiap jabatan di Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya
- a. *Customer Service*
    - 1) Sikap : *Customer Service* dalam hal ini sikap harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada dari pusat yaitu

waktu tungguanya 1 menit, lalu waktu antrinya 45 menit, sebelum nasabah datang *customer service* harus berdiri disamping dan memanggil nomor antrian, tidak lupa juga *customer service* harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam (selamat pagi, siang, sore), mempersilakan duduk kepada nasabah, meminta nomor antrian yang sudah diberikan oleh satpam, lalu *customer service* menanyakan nama nasabahnya dan diakhiri dengan mengucapkan terimakasih, dan *customer service* pun berdiri setelah nasabah berdiri.

- 2) Penampilan : penampilan tempat kerja meja rapih dan bersih, harus memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan.

Penampilan cs pada saat bekerja yaitu:

- a) Petugas wanita :

Menggunakan pakaian seragam dan atribut lengkap sesuai kebutuhan, rapi dan bersih, memakai tata rias yang tidak berlebihan seperti lipstick, bedak, riasan mata, *eye shadow* dan *blush on* dengan rapi, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapi dan sederhana, menggunakan tanda pengenal disebelah kiri dan mudah terbaca oleh

nasabah, selama jam kerja dan pelayanan menggunakan sepatu tertutup berwarna hitam dan memakai kaos kaki.

b) Petugas laki-laki

Menggunakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan rapi dan bersih, wajah segar, rambut pendek, tersisir rapi, menggunakan tanda pengenal didada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan menggunakan sepatu tertutup berwarna hitam dan memakai kaos kaki.

- 3) *Skill* : kemampuan cs saat melayani itu sangat penting dan standarnya seperti : cs menanggapi permintaan buku rekening nasabah, menggali kebutuhan nasabah, menjelaskan fitur dan benefit produk tabungan setelah nasabah memutuskan pilihan.

b. *Teller*

- 1) Sikap: sikap *Teller* saat melayani nasabah dimulai dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, sama dengan yang dilakukan oleh cs, teller pun memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, menerima nomor antrian nasabah, menanyakan nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan dan antusias, focus terhadap nasabah dan tidak mengerjakan transaksi selain itu, mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan.

- 2) Penampilan : penampilan tempat kerja meja rapih dan bersih, harus memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuan.

Penampilan cs pada saat bekerja yaitu:

- a) Petugas wanita :

Menggunakan pakaian seragam dan atribut lengkap sesuai kebutuhan, rapih dan bersih, memakai tata rias yang tidak berlebihan seperti lipstick, bedak, riasan mata, *eye shadow* dan *blush on* dengan rapi, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapi dan sederhana, menggunakan tanda pengenal disebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan menggunakan sepatu tertutup berwarna hitam dan memakai kaos kaki.

- b) Petugas laki-laki

Menggunakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan rapih dan bersih, wajah segar, rambut pendek, tersisir rapi, menggunakan tanda pengenal didada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan menggunakan sepatu tertutup berwarna hitam dan memakai kaos kaki.

- 3) Skill : kemampuan teller dalam melayani nasabah harus memenuhi standar yaitu transaksi 1,5 menit, ketelitian saat

melayani nasabah, menggunakan kedua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang secara bersama sama, maksimal input teller 2 kali dan konfirmasi transaksi.

c. Satpam luar dan *Banking Hall*

- 1) Sikap: sikap satpam luar berdiri tegap, tersenyum, , membantu nasabah yang membutuhkan bantuan, supan atusias, mengawasi area parker, teras gedung dan ATM, membantu nasabah dan mengarahkan kepada cs apabila mengalami permasalahan dengan ATM atau mesin ATM. Sedangkan satpam *Banking Hall* berdiri tegap, membuka dan menutup pintu ketika ada nasabah, berada didekat nomor antrian maupun kursi tunggu.
- 2) *Skiil* : menyambut nasabah dengan salam, membuka pintu, mempersilahkan masuk, satpan dalam menawarkan bnatuan, memberikan nomor antrian, mengarahkan nasabah secara jelas.
- 3) Penampilan : harus memakai atribut lengkap, mengenakan sepatu stapam bersih, rambut pendek, rambut pendek dan bersih.

d. Fisik

- 1) Kenyamanan ruangan *Banking Hall*



Terdapat tanaman hias yang segar dan terawat dimeja cs maupun teller, kebersihan lantai dan dinding ruangan *banking hall*, tadanya AC yang dapat berfungsi dengan baik, terdapat pengharum ruangan yang berfungsi dengan baik, terdapat tempat sampah dalam keadaan bersih, kondisi lampu menyala semua.

2) Peralatan *Banking Hall*

a) Keberadaan kondisi peralatan dalam ruangan : nomor antrian manual maupun wlvktrik, papan pengumuman, tv, LCD, pulpen, slip transaksi, suhu/AC.

b) Keberadaan kursi tunggu : terdapat kursi tunggu yang cukup, bersih dan tidak bernoda.

c) Toilet

Terdapat keset didepan toilet, keadaan keset yang kering/basah, kondisi toilet kering/basah, keberadaan dan kondisi peralatan /perlengkapan toilet.

d) ATM

Waktu menunggu sampai dengan transaksi dengan ATM, terdapat informasi pada pintu ATM, kondisi ruangan ATM bersih dan baik, keberadaan mesin ATM bersih, kondisi tombol mesin ATM yang bagus, jelas dan terbaca, terdapat tempat sampah yang bersih, AC di dalam ruangan ATM,

tersedianya struk transaksi dan ada pemberitahuan mesin ATM ketika rusak.

e) Tampak luar gedung

Bersih terawat, teras bersih dan tidak ada bercakserta tersedianya keset dan terdapat spanduk bersih.

f) Area parkir: Ketersediaan tempat parkir tertata rapih dan bersih.

g) Area kerja cs dan teller

Meja rapi dan bersih, susunan laci bersih, terdapat tempat sampah bersih, kursi bersih dan baik, terdapat kamera CCTV, lampu UV dan terdapat mesin fotocopy.

e. Telepon

1) Kecepatan.

Jumlah nada sambung diangkat maksimal 3 kali, telpon langsung diberikan kepada petugas yang dituju, dan lama telpon di hold 3 kali dering.

2) Sikap *greeting awal*

Mengucapkan salam, menyebut unit bank lampung dan memperkenalkan nama, menawarkan bantuan, dan menanyakan nama penelpon.

3) Sikap selama bertelepon. Menanggapi penelpon dengan menyebut nama 3 kali, suaranya harus jelas.

4) Sikap *greeting akhir*. Terimakasih telah menghubungi bank lampung dan mengucapkan salam.

5) Keberhasilan telepon

Memenuhi permohonan telepon dan petugas cabang yang dituju dapat dihubungi.

Pelayanan yang dilakukan PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Pelayanan di bank lampung yang efektif dan efisien merupakan kunci sukses pelaksanaan pelayanan dalam melayani nasabah. Pelayanan yang diberikan sangat mengutamakan kenyamanan bagi nasabah mulai dari keramahan karyawan dalam memberikan sapaan yang sopan dan juga dalam segi administrasi, tersedianya sarana dan prasarana dll. Kiat-kiat yang dilakukan CS PT. Bank Lampung yaitu sebagai langkah strategis agar pelanggan atau calon pelanggan merasa pelayanan yang diberikan bias memenuhi kebutuhan dan dapat menciptakan kesan baik bagi pelanggan/nasabah, karena kesan pertama inilah yang akan berlanjut kepada persepsi dan tindakan pelanggan selanjutnya.

Dengan adanya pelayanan di Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya menjadikan Bank Lampung mampu dipercayai dan diminati nasabah maupun calon nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang ada, yang pada akhirnya masyarakat mau melakukan transaksi di Bank

Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya. Hal ini akan membuat bank Lampung semakin meningkat nasabahnya, serta aset pun akan terus bertambah dan berkembang.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dianalisis bahwa pelayanan nasabah yang diberikan pegawai PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya mempunyai kesamaan dengan teori yang ada. Selanjutnya diaplikasikan dalam setiap pelayanan terhadap nasabah PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya menerapkan *Service Excellent* atau pelayanan prima dalam menghimpun dananya dan sesuai dengan SOP.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut : pelayanan PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya telah menggunakan system pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan pelayanan prima, tetapi hasil pengamatan peneliti menunjukkan bahwa ada nasabah yang merasa kurang puas dan ada yang puas pada pelayanan yang diberikan.

#### **B. Saran**

1. Setelah penelitian dan analisis maka peneliti memberi saran kepada PT Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya bahwasanya untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah tidak hanya melakukan kunjungan ke berbagai sekolah maupun masyarakat, tetapi juga bisa dengan silaturahmi secara personal bukan pada waktu kerja saja melainkan di waktu luang oleh marketing banding atau seluruh karyawan.
2. SOP ditingkatkan dan dikembangkan lagi agar lebih baik sehingga nasabah yang datang ke Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya merasa puas.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*,  
Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011

Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial Panda & Ekonomi*, Jakarta; Prenada Media  
Group, 2013

Edi Kusnadi, *Metodologi Penelitian* Jakarta Timur; Ramayana Press dan STAIN Metro,  
2008

Friantopandia, *Manajemen Dana Dan Kesehatan Bank*, Jakarta :RinekaCipta,  
2012

Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: PT.Kencana, 2005

Hermawan darmawi, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2012

Irham Fahmi, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*

Ismail., *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT.Kencana, 2013

I Wayan Sudirman, *Manajemen Perbankan menuju bankir konvensional yang  
profesional* (jakarta: perdana media Abdurrahmat Fathoni,  
*Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT.  
Rineka Cipta, 2011

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013

Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2010

- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004
- Kasmir, *Kewirausahaan* Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Kotler Philip, Suranto, *Managemen Pemasaran Di Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2000
- Kotler Philip, *Marketing Managemen Ii: Analysis, Planning, Implementation & Control Edisi Bahasa Indonesia*, Prantice Hall, Jakarta: prenhalindo, 2000
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013
- Macaulay, Steve Dan Cook, Sarah, 1993. *How To Your Customer Service* (Eds. Indonesia, 1997), *Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan*, Jakarta: Gramedia
- Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004
- M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*
- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan kuantitatif* , Jakarta: Pers. 2008
- Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Prasuraman, Berry, Zeithmal, *Human Resource Manajemnt*, New York: The Free Press, 1991
- Sofian Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Press

Suraya Murcitaningrum, *Pengantar Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*,

Yogyakarta: Prudent Media, 2013

Suharto Abdul Majid, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*, Jakarta:

PT. Raja Grafindo Persada, 2009

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2013

W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, PT. Grafindo anggota ikapi, Jakarta, 2002

Yaya Suryana, *Metode Penelitian Manajemen Pendidikan*, Bandung: CV. Pustaka Setia,

2014



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Pembimbing Tugas Akhir
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Surat Keterangan Bebas Pustaka
4. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
5. Riwayat Hidup

Nomor : B-483/In.28/FEBI/PP.00.9/07  
Lampiran :-  
Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

03 Mei 2017

Kepada Yth:  
Dr. Mat Jalil, M.Hum  
di - Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Dewi Purwanti  
NPM : 14122578  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
Judul : Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan dalam Usaha Menghimpun dana Masyarakat di PT Bank Pembangun Daerah Lampung Cabng Bandar Jaya

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
NIP. 197209232000032002

## **OUTLINE**

# **CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Metode Penelitian
- E. Sistematika Pembahasan

## **BAB II LANDASAN TEORI**

### **A. Tinjauan Mengenai Pelayanan**

1. Pengertian Pelayanan
2. Sandar Pelayanan
3. Bentuk-bentuk Pelayanan Nasabah
4. Mutu Pelayanan
5. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik
6. Pelayanan Prima

### **A. Tinjauan Mengenai Menghimpun Dana**

1. Pengertian Menghimpun Dana
2. Sumber Dana Bank
3. Produk Penghimpun Dana

## **BAB III PEMBAHASAN**

### **A. Gambaran Umum PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya**

1. Sejarah PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya
2. Visi dan Misi PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya
3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya
4. Produk-Produk PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

### **B. Cara Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana Masyarakat Di Bank Pembangunan Daerah Lampung Cabang Bandar Jaya**

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

### **B. Saran**

## **DAFTAR PUSTAKA**

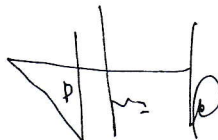
## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



Metro, 23 Januari 2018

Mahasiswa Ybs,



**Dewi Purwanti**  
**NPM. 14122578**

Dosen Pembimbing,



**Dr. Mat Jalil, M. Hum**  
**NIP. 196208121998031001**

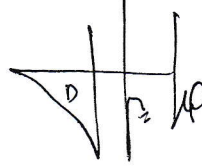
## Alat Pengumpul Data

### CARA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN DALAM USAHA MENGHIMPUN DANA MASYARAKAT DI PT. BANK LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA

- A. Wawancara dengan Bapak Zulus Kausar selaku *Penyelia Customer Service*
1. Apa cara yang dilakukan PT. Bank Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
  2. Dari mana sumber dana PT. Bank Lampung?
- B. Wawancara dengan Ibu Dewi Kartika Siregar selaku *Customer Service*
1. Apa keuntungan bagi masyarakat yang menyimpan dananya di Bank Lampung?
  2. Produk apa saja yang sering ditawarkan kepada nasabah?
  3. Adakah SOP (Standar Pelayanan Prosedur) pada bank Lampung/
- C. Wawancara dengan Ibu Helena kartika selaku *Penyelia Pemasaran*
- Strategi apa yang dilakukan Bank Lampung dalam usaha menghimpun dana?
- D. Dokumentasi
1. Sejarah PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya
  2. Visi dan misi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya
  3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya
  4. Brosur produk dana pada PT. Bank Lampung

Metro, 23 Januari 2018

Mahasiswa Ybs,



**Dewi Purwanti**  
**NPM. 14122578**

Dosen Pembimbing,

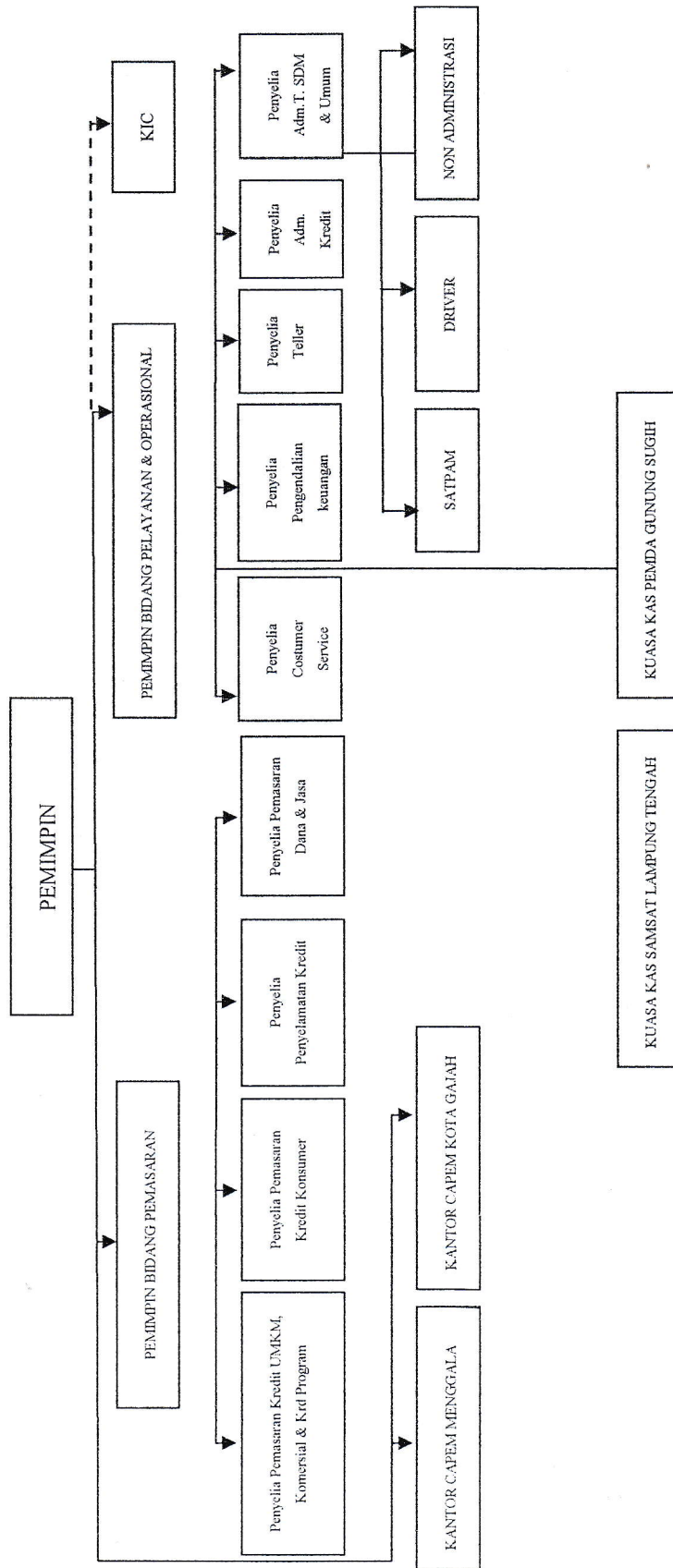


**Dr. Matjalil, M. Hum**  
**NIP. 196208121998031001**



### 3. Struktur Organisasi PT. Bank Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya

#### STRUKTUR ORGANISASI BANK LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA

















**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
METRO Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-0193/ln.28/S/OT.01/01/2018**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : DEWI PURWANTI  
NPM : 14122578  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 14122578.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 23 Januari 2018  
Kepala Perpustakaan,

Drs. Mokhtari Sudin, M.Pd.  
NIP. 195808811981031001

## RIWAYAT HIDUP



Dewi purwanti dilahirkan pada tanggal 28 Desember 1995 di Ratna Chaton Kecamatan Seputih Raman Kabupaten Lampung Tengah. Anak ketiga dari pasangan Bapak Parmin dan Ibu PoniyeM. Menikah dengan Eldha Febri Purnama pada tahun 2016.

Pendidikan Dasar peneliti ditempuh di SD Negeri 01 Ratna Chaton dan selesai pada tahun 2008, kemudian melanjutkan pendidikannya di Madrasah Tsanawiyah (MTS) dan selesai pada tahun 2011, Kemudian melanjutkan ke pendidikan menengah atas di Madrasah Aliyah (MA Ma'arif) dan selesai pada tahun 2014. Setelah menamatkan pendidikannya di bangku sekolah menengah atas, kemudian penelitian melanjutkan pendidikan di STAIN Jurai Siwo Metro yang kemudian alih status menjadi IAIN Metro pada tanggal 01 Agustus 2016 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program Diploma-III perbankan syari'ah dimulai pada semester I TA.2014/2015.