

**STUDI TENTANG PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA
PT. BPR BANK BULUNGAN (PERSERODA)**



SKRIPSI

Untuk Memperoleh Sebagian Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana (S1)
Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

Disusun Oleh :

ANGGELENI OTNEL
NPM. 201851014

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini saya :

Nama : Anggeleni Otnel
NPM : 201851014
Program Studi : Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi saya berjudul **STUDI TENTANG PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PT. BPR BANK BULUNGAN (PERSERODA)** adalah skripsi otentik karya saya sendiri yang belum pernah diajukan oleh peneliti lain, baik untuk memperoleh gelar kesarjanaan maupun dimuat dalam artikel, jurnal ataupun surat kabar.

Seluruh kutipan, pendapat, opini dan tulisan yang ada dalam skripsi ini selain pendapat saya sendiri, mencantumkan sumbernya secara lengkap yang bertanggungjawab.

Apabila kelak di kemudian hari, terbukti bahwa pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik apapun, sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Tanjung Selor, 03 April 2024

Yang menyatakan,



Anggeleni Otnel
NPM. 201851014

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : **STUDI TENTANG PENERAPAN PELAYANAN
PRIMA PADA PT. BPR BANK BULUNGAN
(PERSERODA)**

DISUSUN OLEH : **ANGGELENI OTNEL**
NPM. 201851014

Telah diuji dan dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi pada hari Kamis tanggal Dua Puluh Lima bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

SUSUNAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|-------------------------|--|---------|
| 1. Ketua/Penguji 1 | Syaini, S. Sos., M.I.P.
NIDN. 1103108201 | 1. |
| 2. Sekretaris/Penguji 2 | K. Rapiandi Isak Merang, M. Pd
NIDN. 1104068802 | 2. |
| 3. Pembimbing/Penguji 3 | Wempi Feber, S. Sos., M. Si
NIDN. 1113027101 | 3. |

Tanjung Selor, 25 April 2024

Universitas Kaltara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Dekan

Wempi Feber, S. Sos., M. Si
NIDN. 1113027101

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi dengan judul “Studi tentang penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan (Perseroda)” ini disusun guna memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana (SI) Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan dan motivasi secara konstruktif baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya disampaikan kepada Yth :

1. Bapak Dr. Didi Adriansyah, S.T.P., M.M, selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya;
2. Bapak Wempi Feber, S.Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor sekaligus bertindak selaku Pembimbing Skripsi
3. Bapak Iskandar, S. Sos., M.I.P selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara di Tanjung Selor;
4. Bapak Syaini, S. Sos, M.I.P selaku Penguji 1 dan Bapak K. Rapiandi Isak Merang, S. Pd., M. Pd selaku Penguji 2;
5. Para tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara;
6. Kedua orangtua dan saudaraku tercinta;
7. Direktur PT. BPR Bank Bulungan (Perseroda) beserta seluruh jajarannya;
8. Pihak-pihak berkepentingan yang turut berperan serta memberikan dukungannya dalam rangka penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Kritik dan saran bersifat membangun sangat diharapkan sebagai penyempurnaan dalam skripsi ini, dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 03 April 2024

Penulis

Anggeleni Otnel

STUDI TENTANG PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PT BPR BANK BULUNGAN (PERSERODA)

Oleh :

Anggeleni Otnel
NPM. 201851014
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara

ABSTRAK

Tujuan untuk mengetahui Penerapan Pelayanan Prima Pada PT. BPR Bank Bulungan. Jenis penelitian deskriptif kualitatif. Informan penelitian yaitu Karyawan PT. BPR Bank Bulungan mencakup Direktur Bank, *Customer Service*, Teller, Staf *Back Office*, *Sales Officer*, dan *Funding Officer* dan Nasabah PT. BPR Bank Bulungan. Teknik pengumpulan data yaitu observasi wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis data meliputi reduksi data, *display data* dan menarik kesimpulan.

Hasil penelitian yaitu penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan terkait sikap yaitu menghargai nasabah, berperilaku sopan, menyapa nasabah dengan ramah dan membuat nasabah merasa aman dan nyaman. Perhatian dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu kepedulian penuh kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Namun, kepedulian ini belum berjalan dengan maksimal karena fasilitas ATM PT. BPR Bulungan belum terpenuhi. Tindakan dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu kegiatan nyata dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah, meliputi mencatat setiap pesanan para nasabah, mencatat kebutuhan para nasabah, menegaskan kembali kebutuhan para nasabah, mewujudkan kebutuhan para nasabah dan menyatakan terima kasih kepada nasabah. Kemampuan dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu sudah bagus, dimana karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja. Penampilan dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penampilan tersebut mencakup penampilan secara fisik maupun non fisik. Tanggung jawab dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan diwajibkan terhadap tugas, fungsi dan taat terhadap peraturan yang ada.

Kata Kunci : Penerapan, Pelayanan Prima, PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

STUDY OF PRIMA SERVICE IMPLEMENTATION AT BULUNGAN PEOPLE'S CREDIT BANK (BPR)

By :

Anggeleni Otnel

NPM. 201851014

**State Administration Study Program
Faculty Of Social and Political Science
Kaltara University**

ABSTRACT

The aim is to find out the Implementation of Excellent Service at PT. BPR Bank Bulungan. This type of qualitative descriptive research. The research information is the Employees of PT. BPR Bank Bulungan including Bank Directors, Customer Service, Tellers, Back Office Staff, Sales Officers, and Funding Officers and Customers of PT. BPR Bank Bulungan. Data collection techniques are observation interviews and documentation. While data analysis techniques include: data reduction, data display and draw conclusions.

The results of the research are the implementation of excellent service at PT. BPR Bank Bulungan regarding attitudes, namely respecting customers, behaving politely, greeting customers in a friendly manner, and making customers feel safe and comfortable. Attention to excellent service at PT. BPR Bank Bulungan, namely full concern for customers, both related to the needs and desires of customers. However, this concern has not run optimally because PT. BPR Bulungan's ATM facilities have not been fulfilled. Actions in excellent service at PT.. BPR Bank Bulungan, namely real activities carried out in providing services to customers, including recording every customer's order, recording customer needs, reaffirming customer needs, realizing customer needs, and expressing gratitude to customers. The ability to provide excellent service at PT. BPR Bank Bulungan is already good, where employees have the knowledge and skills to work. Appearance in excellent service at PT. BPR Bank Bulungan, which is in accordance with established standards. The appearance includes physical and non-physical appearance. Responsibility for excellent service at PT. BPR Bank Bulungan is required to fulfill duties, functions and comply with existing regulations.

Keywords : *Implementation, Excellent Service, PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)*

RIWAYAT HIDUP

Anggeleni Otnel, lahir pada tanggal 24 Agustus 1998 di Desa Tengkapak. Merupakan anak keempat dari empat bersaudara dari pasangan suami istri bernama Bapak Otnel Ujang dan Ibu Lena Langet. Penulis memulai pendidikan jenjang sekolah dasar di SD Negeri 009 Tanjung Selor dan berhasil lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan jenjang pendidikan pada jenjang sekolah menengah pertama di SMP Negeri 3 Tanjung Selor serta lulus pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan pada jenjang sekolah menengah atas di SMA Negeri 1 Tanjung Selor serta lulus pada tahun 2016.

Selanjutnya, pada pertengahan tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan formal jenjang perguruan tinggi di Universitas Kaltara di Tanjung Selor dan diterima sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara Program Studi Administrasi Negara.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Dasar Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Pelayanan	8
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan (Servqual)	9
2.1.3. Pelayanan Prima.....	11
2.1.4. Konsep Pelayanan Prima (Service Excellence)	13
2.1.5. Unsur-Unsur Pelayanan Prima.....	15
2.1.6. Dimensi Pelayanan Prima	16
2.1.7. Tujuan Pelayanan Prima	19
2.1.8. Pengertian Tentang Bank	21
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Alur Pikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Lokasi Penelitian	27
3.2. Jenis Penelitian	27
3.3. Data dan Sumber Data	28
3.4. Fokus Penelitian.....	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Uji Validitas Data.....	31
3.7. Analisis Data	32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
4.2. Hasil Penelitian	48
4.3. Pembahasan.....	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN.....	xiii

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Kerangka Pemikiran Penelitian	26
3.1.	Analisis Data Kualitatif	34
4.1.	Penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Bagi suatu negara bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Dengan kata lain kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.

Berbeda dengan negara-negara berkembang, seperti Indonesia, pemahaman tentang bank di negeri ini belum utuh. Sebagian masyarakat hanya memahami bank sebatas tempat menyimpan dan meminjam uang belaka. Bahkan terkadang sebagian masyarakat sama sekali belum memahami fungsi bank seutuhnya, sehingga tidak heran jika pandangan mereka tentang bank sering diartikan secara keliru. Selebihnya banyak masyarakat yang tidak paham sama sekali tentang dunia perbankan. Semua ini tentu dapat dipahami karena pengenalan dunia perbankan secara utuh terhadap masyarakat belumlah optimal, terutama melalui ilmu pemasaran bank (Kasmir, 2001 : 55).

Jika ditelusuri lewat sejarah sejak dulu sampai sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan masa yang akan datang setiap negara dan individu tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.

Begitu pentingnya dunia perbankan, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang menunjang kegiatan usaha tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.

Pengertian bank pada awal dikenalnya adalah meja tempat menukar uang. Lalu pengertian berkembang yaitu sebagai tempat menyimpan uang dan seterusnya. Pengertian ini tidaklah salah, karena merupakan pengertian pada saat itu. Namun semakin modernnya perkembangan dunia perbankan, maka pengertian bank pun berubah pula (Kasmir, 2005 : 7-8).

Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberi jasa bank lainnya. (Kasmir, 2001).

Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dimana kegiatan bank hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana atau kedua-duanya, menghimpun dan menyalurkan dana.

Bagi bank yang berdasarkan prinsip konvensional, keuntungan utama diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dengan bunga pinjaman atau kredit yang diberikan. Keuntungan dari selisih bunga ini di bank dikenal dengan istilah *spread based*. Jika suatu bank mengalami suatu kerugian dari selisih bunga, dimana tingkat bunga simpanan lebih besar dari tingkat bunga kredit yang diberikan (*lanable fund*), maka terjadilah *negative spread* (Martono, 2007 : 24-25).

Jasa-jasa bank lainnya merupakan jasa pendukung kegiatan bank. Jasa jasa ini diberikan terutama untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung maupun tidak langsung terhadap kegiatan penyimpanan dana dan penyaluran kredit. Banyaknya produk jasa yang ditawarkan sangat tergantung pada kemampuan masing-masing bank. Semakin mampu bank tersebut, maka semakin banyak ragam produk yang ditawarkan. Kemampuan bank dapat dilihat dari segi permodalan, manajemen serta fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki.

Inti dari usaha dunia perbankan adalah masyarakat (nasabah). Karenanya sebuah bank dikatakan kuat apabila memiliki kepercayaan dari nasabah. Namun sekuat apapun bank yang di maksud, jika masyarakat

(nasabah) kehilangan kepercayaan, bank apapun namanya dan dimanapun tempatnya di dunia serta siapapun pemiliknya tidak akan dapat bertahan hidup. Dalam hal ini bank juga harus menyadari apa yang menjadi tugas utamanya, yaitu memenuhi kebutuhan nasabah-nasabahnya dan berusaha memuaskan mereka.

Maraknya perkembangan bank membuat persaingan semakin kompetitif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (nasabah). PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bulungan atau yang disebut PT. BPR Bank Bulungan sebagai salah satu bank yang baru beroperasi di Kabupaten Bulungan tentu harus bekerja keras untuk bersaing dengan Bank lainnya untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sebagai nasabah. Oleh karena itu, PT. BPR Bank Bulungan agar dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, sehingga PT. BPR Bank Bulungan sebagai Bank Pemerintah Daerah tidak kalah bersaing dengan bank swasta dalam pelayanan jasa bank.

PT. BPR Bank Bulungan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat harus dapat selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dengan mendirikan kantor-kantor pembantu sampai kepedesaan, dan membangun fasilitas serta mengembangkan jasa. Pelayanan Prima yang dimaksud yaitu dalam bentuk kepastian waktu penyelesaian urusan, kepastian pembiayaan serta kepastian persyaratan administrasi yang harus dipenuhi, serta penyelesaian permasalahan secara arif dan bijaksana,

sehingga masyarakat merasa memiliki dan terbantu oleh PT. BPR Bank Bulungan.

Pada prinsipnya pelayanan yang baik akan menghasilkan yang baik juga. Oleh karena itu, PT. BPR Bank Bulungan harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Melalui pelayanan tersebut nantinya diharapkan memberikan dampak positif. Namun sebagai salah satu bank daerah, dalam operasionalnya masih ada permasalahan yang didapatkan, hal itu terbukti bahwa jumlah nasabah masih sangat dibutuhkan. PT. BPR Bank Bulungan dihadapkan pada beberapa masalah yang menyangkut kegiatan operasional dalam hal pelayanan. Masalah tersebut berupa fasilitas yang kurang memadai berupa ATM yang belum ada, jasa setoran seperti setoran telepon, atau *Mobile Banking*. Keterbatasan tersebut dapat menyebabkan munculnya rasa ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian penerapan pelayanan prima PT. BPR Bank Bulungan harus ditingkatkan, sebab apabila pelayanan prima tidak ditingkatkan kemungkinan pelanggan akan berpaling dari PT. BPR Bank Bulungan ke bank lain yang dapat memberikan pelayanan lebih baik.

Dari latar permasalahan di atas, peneliti tertarik meneliti dengan judul “Studi Tentang Penerapan Pelayanan Prima Pada PT. BPR Bank Bulungan (Perseroda)”.

1.2. Rumusan Masalah

Menurut Sugiyono (2011) rumusan masalah adalah pertanyaan yang dibuat oleh peneliti, kemudian pertanyaan tersebut dicarikan jawabannya melalui penelitian, olah data, eksperimen dan lain sebagainya secara ilmiah. Adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu bagaimana penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menurut Locke, Spirduso, dan Silverman (2013) dalam Creswell (2016), ialah menunjukkan serangkaian pertanyaan tentang mengapa Anda ingin melakukan penelitian dan apa yang ingin Anda capai. Dari pernyataan tersebut maka tujuan penelitian yang hendak dicapai yaitu mendeskripsikan penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan.

1.4. Manfaat Penelitian

Mengacu pada tujuan penelitian yang penulis lakukan maka kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini harapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu Administrasi Negara, terutama dalam mengembangkan konsep-konsep tentang pelaksanaan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan.

b. Kegunaan Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna untuk :

- 1) Memberikan kontribusi Pemikiran bagi penyelenggaraan perbankan dalam penerapan pelayanan prima.
- 2) Memberikan kontribusi bagi masyarakat dalam terkait dengan penerapan pelayanan prima.
- 3) Menambah pengetahuan sebagai bahan rujukan dan menambah khazanah kepustakaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Dasar Teori

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Layan atau melayani secara bahasa berarti membantu untuk mengurus sesuatu. Pelayanan (*service*) adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. 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 (Drs. H. Malayu S.P Hasibuan).

Sedangkan menurut Philip Kotler, pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan mengandung pengertian usaha untuk melayani kebutuhan orang lain. Layanan (Sutopo dan Suryanto dalam Heri Sulisty, 2008) adalah sebagai kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud (*intangible*). Dalam persaingan yang semakin ketat ini, pelayanan menjadi salah satu komoditas yang berpotensi menjadi keunggulan kompetitif suatu bank. Meskipun dalam operasionalnya pelayanan

memiliki standar pelayanan tertentu untuk mengukur mutu pelayanan.

Pelayanan secara umum menurut (Gonroos dalam Heri Sulisty, 2008) dapat dibedakan menjadi 3 bagian utama yaitu : pelayanan inti, pelayanan fasilitas, dan pelayanan pendukung. Pelayanan inti merupakan pelayanan terhadap layanan utama yang ditawarkan perusahaan (bank). Pelayanan fasilitas adalah pelayanan yang bersifat memfasilitasi proses layanan utama. Sedangkan pelayanan pendukung merupakan pelayanan yang bersifat inovatif sebagai pendukung layanan utama.

2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Parasuraman dalam Rambat Lupiyoadi (2001), menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) sebagai berikut :

a. *Tangibles*

Merupakan bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik

antara lain : gedung, gudang, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pegawainya.

b. *Reliability*

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

c. *Responsiveness*

Merupakan ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

d. *Assurance*

Merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*),

keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

e. *Empathy*

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan

2.1.3. Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service Excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan kepada masyarakat tentunya telah ada suatu ketentuan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas dengan apa yang telah diterimanya. (Iwandah, 2010).

Dalam definisi lebih lanjut, (Sutopo dan Suryanto dalam Heri Sulisty, 2008) mendefinisikan pelayanan prima (*Excellent Service*) sebagai pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik sifatnya dapat dibandingkan dengan yang lain. Oleh karena itu, pelayanan dalam implementasinya memiliki standar pelayanan.

Pada hakikatnya, pelayanan prima bertitik tolak pada usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pelanggan ataupun nasabah dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, atau nasabah baik berupa barang atau jasa. Oleh karena itu, secara umum pengertian pelayanan prima merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penjual atau pemilik usaha dalam melayani konsumen atau nasabah dengan sebaik-baiknya. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/nasabah. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat (Maddy, 2009:8).

Menurut Fandy , Tjiptono (2005) pada prinsipnya, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul :

- a. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan.
Termasuk didalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
- b. Pengembangan database yang lebih akurat dari pada pesaing mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan.
- c. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi.

2.1.4. Konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Menurut Barata (2003; 31) keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Konsep pelayanan prima berdasarkan A6 yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan konsep-konsep Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*).

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*Action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus

dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*Appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung Jawab (*Accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud keperdulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

2.1.5. Unsur-Unsur Pelayanan Prima

Unsur pelayanan prima merupakan salah satu pedoman / acuan dalam memberikan pelayanan antara lain :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan harus mudah, cepat, tepat, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Ada kepastian, tetap, tidak meragukan dan nyata.

c. Keamanan

Proses serta hasil pelayanan, dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum, bagi masyarakat.

d. Keterbukaan

Masyarakat memperoleh informasi yang jelas tentang prosedur, persyaratan, serta pejabat yang bertanggung jawab, waktu penyelesaian, dan biaya yang wajib dibayar.

e. Efisien

Persyaratan yang diwajibkan hanya yang berkaitan langsung dengan pelayanan dan tidak ada pengulangan persyaratan.

f. Ekonomis

Hemat, pelayanan harus wajar, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

g. Keadilan yang merata

Semua konsumen/pelanggan/masyarakat yang dilayani, harus diperlakukan sama.

h. Ketepatan waktu

Waktu pelayanan tidak berlarut-larut, petugas datang tepat waktu, (sesuai jadwal) dan urusan pelayanan, selesai tepat waktu.

(Iwandah, 2010).

2.1.6. Dimensi Pelayanan Prima

Kesadaran dan pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan kualitas pelayanan masyarakat sangat menentukan kinerja pelayanan yang berfokus pada pelanggan. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan masyarakat, sangat penting untuk dipahami dimensi-dimensi yang harus diutamakan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Gaspersz dalam Heri Sulistyono (1997) menyebutkan pihak perbankan hendaknya memperhatikan beberapa dimensi yang layak diperhatikan dalam meningkatkan penerapan kualitas pelayanan prima. Beberapa dimensi tersebut antara lain :

a. Ketepatan waktu pelayanan

Yaitu berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Dalam melayani nasabah, seorang pegawai bank dituntut untuk cekatan dalam bekerja, mulai dari persiapan awal, melayani setiap nasabah dengan cepat dan tepat, hingga selesai. Jangan membiarkan nasabah menunggu tanpa adanya suatu alasan yang

jelas, hal tersebut akan menyebabkan nasabah berpersepsi negatif dalam hal kualitas pelayanan.

b. Akurasi Pelayanan

Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan, yaitu berkaitan dengan keandalan atau kemampuan perusahaan atau dalam hal ini adalah bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, sehingga diharapkan akan terhindar dari kesalahan.

c. Kesopanan dan Keramahan

Dalam melayani nasabah hendaknya selalu bersikap sopan dan hormat, karena dengan demikian maka nasabah akan merasa lebih dihargai. Selain itu dalam bersikap, berbicara, dan melayani nasabah selalu lemah lembut dan ramah tamah, sehingga dapat menarik minat tamu dan nasabah merasa betah berhubungan dengan pihak bank.

d. Tanggung Jawab

Dalam hal ini, pegawai harus mematuhi segala ketentuan yang berlaku. Selain itu, pegawai mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya dari mulai menerima nasabah sampai nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Jangan sampai nasabah merasa kecewa karena kelalaian pegawai, misalnya melayani nasabah sambil mengobrol dengan pegawai

lain, hal tersebut dapat menjadikan pandangan yang negatif bagi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

e. Kelengkapan

Kelengkapan dalam hal ini, yaitu dalam ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan dalam proses pelayanan, sehingga dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan harapan nasabah.

f. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Dalam hal ini meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, yang berarti lokasi yang mudah dijangkau, waktu tunggu yang tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi yang mudah dihubungi.

g. Variasi pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, misalnya berinisiatif melakukan penyempurnaan, dan berorientasi menciptakan nilai tambah.

h. Kenyamanan

Dalam melayani hendaknya pegawai berperilaku baik, misalnya dengan sikap ramah, simpatik, sopan, dan menghindari tindakan yang dapat membuat nasabah merasa tidak nyaman saat pelayanan berlangsung. Misalnya, dalam melayani memperlihatkan raut muka cemberut, nada bicara yang keras dan

kasar, penampilan yang sembarangan dan hal-hal lain yang dapat mengganggu kenyamanan nasabah. Sedapat mungkin menciptakan suasana yang kondusif agar tercipta suasana yang tenang dan nyaman.

i. Pelayanan pribadi

Berkaitan dengan fleksibilitas pelayanan, dalam hal ini pegawai senantiasa memberikan pengertian dan sifat suka mengalah kepada nasabah. Misalnya, dilarang untuk berdebat dengan nasabah atau berusaha menyanggah pendapat nasabah secara kasar dan tidak sopan, saat nasabah berbicara dengarkan baik-baik dan beri perhatian penuh, perhatikan dan berilah tanggapan yang dapat membantu nasabah untuk memperoleh apa yang diinginkan.

j. Atribut Pendukung dasar, seperti lingkungan yang bersih dan rapi, ruang tunggu yang nyaman, AC dan lain sebagainya.

2.1.7. Tujuan Pelayanan Prima

Pelayanan prima itu sendiri bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang bermuara pada peningkatan keuntungan perusahaan. Selain itu, pelayanan prima juga bermanfaat untuk meningkatkan awareness kepekaan konsumen terhadap suatu layanan (jasa). Kepekaan konsumen tersebut diperoleh dari lekatnya karakteristik pelayanan yang diberikan oleh bank.

Saat ini, pemangku kepentingan yang bervariasi disertai dengan pengaruhnya satu dengan yang lain telah mendorong perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Selain didorong oleh kompetisi dan pencitraan oleh konsumen, standar mutu pelayanan bermanfaat memberikan indikator bagi konsumen untuk menilai kualitas suatu pelayanan prima. Untuk itu, diperlukan komitmen yang kuat dari segala pihak dalam mengimplementasikan pelayanan prima tersebut. Heri Sulistyono (2008) menyebutkan ada beberapa komitmen yang diperlukan dalam proses pelayanan prima :

a. Kejelasan

Kejelasan prosedur merupakan salah satu aspek penting dari komitmen implementasi pelayanan prima dalam suatu bank. Prinsip ini sejalan dengan prinsip Transparansi pada tata kelola perbankan yang baik (*Good Banking Governance*). Kejelasan prosedur dapat dilakukan dengan sosialisasi prosedur kepada para pemangku kepentingan.

b. Konsistensi

Sejalan dengan konsep *GBG*, pelayanan yang dilakukan oleh banker harus dijalankan secara konsisten sesuai standar mutu pelayanan yang berlaku. Konsep kewajaran dan kesetaraan dalam pelayanan merupakan poin penting upaya konsistensi pelayanan prima.

c. Komunikasi

Komunikasi antara bankir dan pemangku kepentingan harus dilakukan secara transparan. Hal tersebut dapat membantu pencitraan masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

2.1.8. Pengertian Tentang Bank

Kata bank berasal dari bahasa Italia *banca* berarti tempat penukaran uang. Pengertian bank sendiri adalah sebuah lembaga intermediasi yang menjembatani antara pemilik dana berlebih kepada yang memerlukan dana untuk kemudian diolah demi kesejahteraan bersama yang pengambilannya menurut ketentuan yang berlaku.

Sementara itu, Kasmir (2011) mendefinisikan bank sebagai berikut: “Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Dimana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya”. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat serta memberi jasa bank lainnya.

Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan:

“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”.

Berdasarkan definisi mengenai bank, maka dapat dinyatakan fungsi bank sebagai berikut :

- a. Penghimpun dana masyarakat,
- b. Sebagai lembaga pemberi kredit,
- c. Sebagai lembaga yang melayani transaksi perdagangan dan pembayaran uang.

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Bank merupakan badan usaha dalam bidang keuangan yang kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana masyarakat (*funding*), menyalurkannya dalam bentuk kredit (*lending*), serta memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu bank yang ada di Indonesia adalah Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Berdasarkan undang-undang, Landasan Hukum BPR adalah UU No.7/1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan UU No.10/1998. Dalam UU tersebut secara tegas disebutkan bahwa BPR adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, yang berarti kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan bank umum karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian.

BPR Bulungan adalah salah satu bank daerah yang dimana sejarah berdirinya BPR Bulungan diawali dengan adanya keinginan Pemerintah Kabupaten Bulungan untuk mengembangkan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) di wilayah Kabupaten Bulungan. Bentuk kongkrit dari keinginan tersebut dengan menetapkan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 05 tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Bulungan tanggal 28 Mei 2009. Dalam Peraturan Daerah tersebut, modal dasar PD. BPR Kabupaten Bulungan sebesar Rp. 10.000.000.000,- (sepuluh milyar rupiah). Dari jumlah tersebut pada tahun pertama setoran modal sebesar Rp. 3.000.000.000,- (tiga milyar rupiah), dimana modal dasar tersebut berbentuk penyertaan modal dari Pemerintah Daerah yang merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan dan bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Bulungan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya yang memiliki referensi dengan topik/permasalahan yang akan diteliti. Beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut :

- a. Bernadeta Meilia Fitriani. (2010). Penerapan Pelayanan Prima Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Cabang Surakarta Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah. Program Diploma III Keuangan Perbankan

Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta. Hasil Penelitian menunjukan bahwa Budaya kerja BTN Surakarta adalah dengan menerapkan Pola-Pola Prima, yaitu : Pelayanan Prima (*Service Excellent*), Inovasi, Keteladanan (*Exemplary Behavior*), Profesionalisme (*Profesionalism*), Integritas (*Integrity*), Kerjasama. Dapat disimpulkan, bahwa dalam pelaksanaanya belum semua pegawai BTN hafal dan melaksanakan nilai dari budaya kerja tersebut.

- b. Suci Fitri Utami. (2011). Penerapan Pelayanan Prima Kepada Nasabah di Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Sarimadu Bangkinang. Laporan thesis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Hasil penelitian yaitu Adapun dalam proses pelayanan terhadap nasabah dilakukan oleh pihak karyawan Bank PD. BPR Sarimadu Bangkinang, proses pelayanannya dilakukan semaksimal mungkin untuk mencapai tingkat kepuasan para nasabahnya. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan prima di PD. BPR Sarimadu Bangkinang sudah terlaksana dengan baik, dan para nasabahnya juga sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- c. Andre Misa Putra, Jhon Fernos. (2015). Pelaksanaan Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Di PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman. Hasil Penelitian yaitu (1) dalam pelaksanaan pelayanan prima, PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman di mulai dari berpenampilan rapi dan ramah kepada nasabah yang memacu kepada 3S (Senyum, Salam,

Sapa), (2) Karyawan dan staf PT. Bank Perkreditan Rakyat Jorong Kampung Tengah Pariaman harus memiliki hubungan baik dengan nasabah dan cepat tanggap dalam melayani nasabah, (3) kepercayaan mampu menarik nasabah dan mampu mempertahankan nasabah agar tetap setia kepada bank, dan (4) langkah melakukan pelayanan prima oleh pemberi pelayanan ada tiga hal penting:

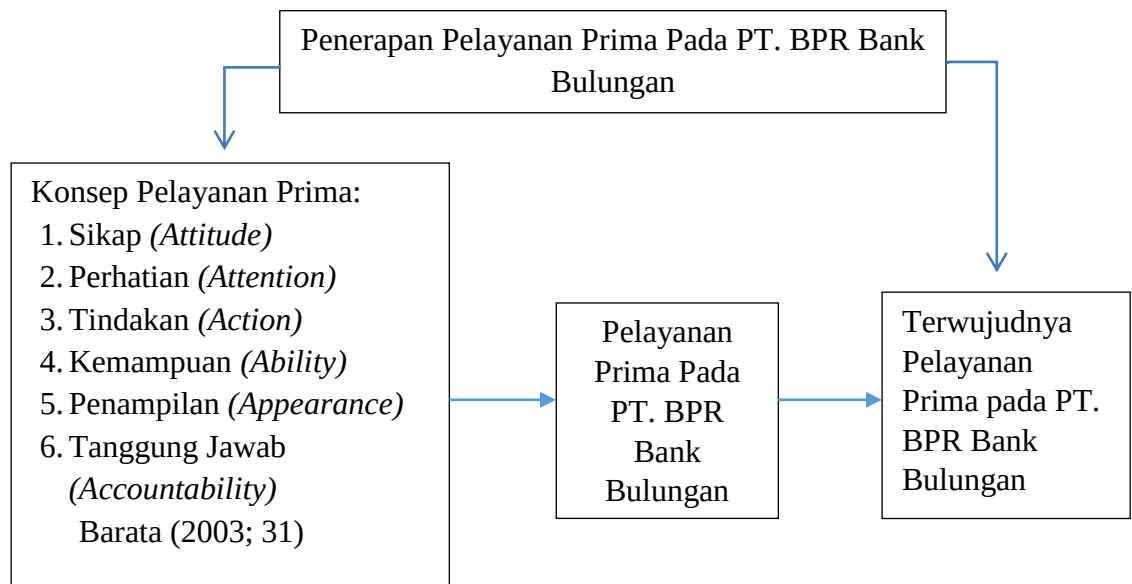
- 1) Lebih dekat secara pribadi,
- 2) Meningkatkan kemampuan dari karyawan
- 3) Informasi secepatnya.

Dari hasil penelitian terdahulu yang merupakan referensi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima pada Bank sudah berjalan dengan baik, hal tersebut tentu memberikan dampak positif bagi bank untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan nasabah. Penelitian ini menggunakan teori Barata (2003; 31) sebagai parameter dalam penerapan pelayanan prima mencakup : sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*).

2.3. Alur Pikir

Alur pikir penelitian merupakan gambaran hasil penelitian yang akan diperoleh di lapangan sesuai dengan indikator yang ditetapkan peneliti. Berdasarkan pada perumusan masalah penelitian yaitu penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan maka yang menjadi indikator penelitian mencakup sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan

(*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*). Adapun alur pikir dari penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :



Gambar 2.1.
Kerangka Pemikiran Penelitian (2024)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu di PT. BPR Bank Bulungan (Perseroda) Provinsi Kalimantan Utara.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena-fenomena yang dialami oleh subjek misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara keseluruhan dan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong 2010: 6).

Menurut Sukmadinata (2009: 53-60), penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan orang secara individual maupun kelompok. Penelitian deskriptif bertujuan mendefinisikan suatu keadaan atau fenomena secara apa adanya. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena analisis datanya berupa kata-kata tertulis atau lisan dan mempertimbangkan pendapat orang lain yang disebut dengan narasumber.

3.3. Data dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong 2006: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dua jenis data yang dipakai dalam penelitian ini, antara lain :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui responden dengan cara melakukan tanya-jawab secara langsung dan dipandu melalui pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan fokus penelitian. Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli ataupun pertama Jonathan Sarwono (2012 : 8). Data tersebut merupakan data yang berasal dari responden yang memberikan jawaban atas pertanyaan.

Adapun daftar responden dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Karyawan PT. BPR Bank Bulungan mencakup Direktur Bank, *Customer Service*, Teller, *Staf Back Office*, *Sales Officer*, dan *Funding Officer* (20 responden).
- 2) Nasabah PT. BPR Bank Bulungan (20 responden).

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018: 456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik

penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas sistem dan prosedur penggajian dalam usaha mendukung efisiensi biaya tenaga kerja. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini mencakup SOP, struktur organisasi, jadwal, waktu, petunjuk teknis, dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan masalah pelayanan prima.

3.4. Fokus Penelitian

Perumusan fokus masalah dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif, artinya penyempurnaan rumusan fokus atau masalah masih tetap dilakukan sewaktu penelitian sudah berada di lapangan. Menurut Moloeng (2000: 55), fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan yang tidak relevan, agar tidak dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang di kumpulkan, walaupun data itu menarik.

Berdasarkan pada rumusan masalah yang ditentukan, maka fokus penelitian terhadap penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan sebagai berikut:

- a. Sikap (*Attitude*)
- b. Perhatian (*Attention*)
- c. Tindakan (*Action*)
- d. Kemampuan (*Ability*)
- e. Penampilan (*Appearance*)
- f. Tanggung Jawab (*Accountability*).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian Kualitatif, Peneliti melakukan pengumpulan data baik dilakukan sendiri maupun dengan bantuan orang lain. Pasalong (2012: 164) juga menjelaskan bahwa dalam penelitian Kualitatif “Penelitinya adalah instrumen penelitian (*key Instrument*). Maka dalam penelitian ini peneliti sendiri yang akan menjadi instrumen penelitian sebagai kunci dengan melakukan wawancara secara mendalam serta pengamatan langsung di lapangan. Untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian, maka penulis melakukan pengumpulan data dengan cara:

- a. Penelitian Kepustakaan (*library research*) artinya dilakukan dengan cara mengumpulkan teori dan konsep dari perpustakaan berupa buku-buku ilmiah, buku-buku referensi dan dokumen yang ada hubungannya dengan ruang lingkup penelitian ini yang dipergunakan sebagai landasan pemikiran dan pembahasan.
- b. Penelitian lapangan (*field work research*) yang artinya penulis langsung mengadakan penelitian kelapangan dengan menggunakan berbagai cara yaitu:
 - 1) **Wawancara** adalah pengumpulan data dengan memperoleh informasi melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pewawancara dan responden atau obyek penelitian.
 - 2) **Observasi** adalah pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang diperlukan.

- 3) **Dokumen** yaitu cara memperoleh data dengan mengumpulkan dokumen-dokumen dan data yang berkaitan dengan penulisan skripsi ini, khususnya data sekunder.

3.6. Uji Validitas Data

Validitas data penelitian kualitatif dilakukan dengan cara pengecekan keabsahan data. Untuk menentukan keabsahan (*trustworthiness*) data, diperlukan suatu proses dan teknik pemeriksaan data yang sangat sektif harus terjamin keabsahannya, keabsahan data menyangkut dua hal yaitu, kevalidan data dan reabilitas data. Pemeriksaan dan keabsahan data dilakukan untuk mendapatkan penelitian yang benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Wiersma dalam Sugiyono (2005) keabsahan data diartikan dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara Triangulasi ia meningkatkan kekuatan data dibandingkan dengan hanya satu pendekatan.

Terkait dengan triangulasi, Denzin dalam Lexy. J (2002), mengemukakan bahwa triangulasi dapat dilakukan dengan cara memanfaatkan:

- a. Triangulasi sumber dapat dicapai dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, atau membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

- b. Triangulasi metode dilakukan dengan cara pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data. Triangulasi penyidik, yaitu memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.
- c. Triangulasi teori untuk membandingkan hasil yang diperoleh dengan teori atau referensi yang mendukung.

3.7. Analisis Data

Sesuai dengan metode yang digunakan dalam penelitian ini, maka analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisa data pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan untuk memberikan penafsiran, pemilahan dan perkaitan konfirmasi antara data atau fenomena satu dan lainnya dalam mendeksripsikan permasalahan yang diteliti.

Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus. Aktivitas dalam analisis data kualitatif diuraikan sebagai berikut :

- a. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal. Proses pengumpulan data tersebut harus melibatkan sisi aktor (informan), aktivitas, latar, atau konteks terjadinya peristiwa.

b. *Data Reduction*

Reduksi data dilakukan dengan merangkum data yang telah dikumpulkan di lapangan. Reduksi data dilakukan dengan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, serta mencari tema dan pola yang sesuai dengan topik dan menjawab rumusan masalah penelitian. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan analisis.

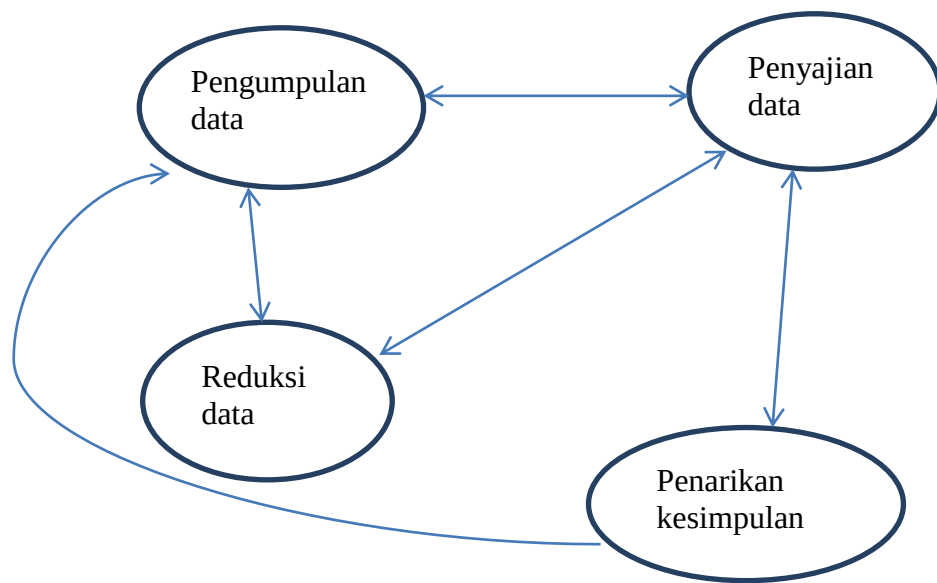
c. *Data Display*

Setelah direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplay atau menyajikan data. Display data dilakukan dengan membahas data dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Pada penelitian ini, penyajian data kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan hubungan antar kategori. Penyajian data akan memberikan pemahaman terhadap data yang diperoleh sehingga dapat melakukan langkah selanjutnya berdasarkan data yang telah dipahami tersebut.

d. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah selanjutnya dalam analisis kualitatif adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan diambil berdasarkan hasil

temuan mengenai fakta lapangan yang diperoleh melalui proses reduksi dan penyajian data. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal ini tentunya juga didukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten sehingga dapat dihasilkan kesimpulan akhir yang kredibel. Berikut alur pengolahan data dimaksud dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 3.1.
Analisis Data Model Miles & Huberman

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Ruang Lingkup Bank Perkreditan Rakyat

Berbeda dengan bank konvensional yang memberikan berbagai layanan kompleks seperti valas (valuta asing), asuransi dan giro, pengertian Bank Perkreditan Rakyat adalah lembaga keuangan yang lebih sederhana dengan jasa terbatas contohnya tabungan, deposito berjangka dan perkreditan. BPR tidak bisa melayani asuransi, valas dan giro.

Dalam sejarahnya, BPR dibentuk untuk membantu para buruh, petani dan tenaga kerja melunasi hutang dari rentenir. Para rentenir menarik suku bunga begitu tinggi sehingga membuat warga kesulitan melunasinya. Oleh sebab itu, pemerintah membentuk BPR guna membebaskan warga dari pinjaman yang mencekik. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPR hanya melakukan kegiatan berupa simpanan dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika

dibandingkan dengan kegiatan bank umum karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian.

Secara sederhana, BPR merupakan salah satu lembaga keuangan atau bank yang menerima dana simpanan yang berbentuk deposito berjangka, tabungan, serta dalam bentuk lainnya yang memiliki kesamaan. Selain deposito berjangka dan tabungan, ada juga pinjaman bank bpr yang banyak diminati oleh banyak orang karena memiliki suku bunga yang rendah. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) memiliki status yang sama dengan lembaga keuangan yang dinyatakan berdasarkan UU Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 dengan memenuhi persyaratan tata cara yang diputuskan dengan Peraturan Pemerintah.

Tujuan dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah untuk membantu memenuhi kebutuhan modal atau penyaluran dana untuk usaha mikro dan kecil menengah (UMKM), umumnya status BPR dapat digunakan oleh lembaga-lembaga keuangan yang berlokasi dekat dengan masyarakat kecil yang membutuhkan seperti di wilayah pedesaan. Meskipun menawarkan produk yang terbatas, namun BPR dapat dijadikan pilihan yang tepat untuk masalah finansial Anda karena selain pinjaman, BPR juga menyediakan tabungan simpanan, deposito, deposito berjangka dll.

b. Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat

Usaha BPR meliputi usaha untuk menghimpun dan menyalurkan

dana dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Keuntungan BPR diperoleh dari *spread effect* dan pendapatan bunga. Adapun usaha-usaha BPR adalah:

- 1) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- 2) Memberikan kredit.
- 3) Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip suku bunga/bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.
- 4) Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain. SBI adalah sertifikat yang ditawarkan Bank Indonesia kepada BPR apabila BPR mengalami *over liquidity* atau kelebihan likuiditas.

c. Usaha yang Tidak Boleh Dilakukan BPR

Ada beberapa jenis usaha seperti yang dilakukan bank umum tetapi tidak boleh dilakukan BPR. Usaha yang tidak boleh dilakukan BPR adalah:

- 1) Menerima simpanan berupa giro.
- 2) Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing.

- 3) Melakukan penyertaan modal dengan prinsip *prudent banking* dan *concern* terhadap layanan kebutuhan masyarakat menengah ke bawah.
- 4) Melakukan usaha perasuransian.

d. Alokasi Kredit BPR

Dalam mengalokasikan kredit, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh BPR, yaitu:

- 1) Dalam memberikan kredit, BPR wajib mempunyai keyakinan atas kemampuan dan kesanggupan debitur untuk melunasi utangnya sesuai dengan perjanjian.
- 2) Dalam memberikan kredit, BPR wajib memenuhi ketentuan Bank Indonesia mengenai batas maksimum pemberian kredit, pemberian jaminan, atau hal lain yang serupa, yang dapat dilakukan oleh BPR kepada peminjam atau sekelompok peminjam yang terkait, termasuk kepada perusahaan-perusahaan dalam kelompok yang sama dengan BPR tersebut. Batas maksimum tersebut adalah tidak melebihi 30% dari modal yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia.
- 3) Dalam memberikan kredit, BPR wajib memenuhi ketentuan Bank Indonesia mengenai batas maksimum pemberian kredit, pemberian jaminan, atau hal lain yang serupa, yang dapat dilakukan oleh BPR kepada pemegang saham (dan keluarga) yang memiliki 10% atau lebih dari modal disetor, anggota dewan komisaris (dan keluarga),

anggota direksi (dan keluarga), pejabat BPR lainnya, serta perusahaan-perusahaan yang di dalamnya terdapat kepentingan pihak pemegang saham (dan keluarga) yang memiliki 10% atau lebih dari modal disetor, anggota dewan komisaris (dan keluarga), anggota direksi (dan keluarga), pejabat BPR lainnya. Batas maksimum tersebut tidak melebihi 10% dari modal yang sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Bank Indonesia.

e. Fungsi Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Walau BPR memiliki keterbatasan dalam layanan, namun jasa yang ditawarkan sudah cukup lengkap bagi individu maupun organisasi dengan akses pengetahuan mengenai perbankan yang terbatas dan tidak memiliki rekening bank. BPR yang mempunyai layanan mikro tidak hanya diperbolehkan berdiri dengan badan hukum Perseroan Terbatas (PT.), tetapi juga koperasi atau perseroan daerah.

Lantas apa saja fungsi dan kegiatan usaha dari Bank Perkreditan Rakyat? Berikut penjelasannya.

1) Membantu pembangunan desa menjadi lebih cepat

Fungsi Bank Perkreditan Rakyat yang pertama adalah memajukan pembangunan desa dengan lebih cepat sebab bersamaan dengan akses layanan perbankan yang maju juga berkontribusi pada pengetahuan dan jangkauan keuangan yang semakin mudah.

2) Memberikan usaha mikro akses keuangan

Fungsi Bank Perkreditan Rakyat berikutnya berkaitan dengan usaha mikro kecil yang berada di daerah terpencil. Mereka akan sangat terbantu dengan kehadiran BPR lantaran akses keuangan dan permodalan yang diberikannya. Hal ini tentunya mendukung warga-warga setempat untuk lebih percaya diri dalam membuka usaha.

3) Menyebarakan pengetahuan perbankan kepada masyarakat luas

Masih terdapat banyak warga di Indonesia yang belum memiliki rekening bank walau fitur digitalisasi telah maju. Sebab, layanan bank baru terpusat pada wilayah-wilayah besar. Oleh karenanya, fungsi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah memperkenalkan cara kerja perbankan pada masyarakat umum di lokasi-lokasi dimana bank konvensional belum berdiri.

f. Tugas Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Apa saja tugas Bank Perkreditan Rakyat? Walau tidak menyediakan jasa kompleks seperti giro, valas dan asuransi, tawaran BPR cukup sederhana dan berguna bagi masyarakat wilayah terpencil.

Beberapa tugas maupun kegiatan usaha Bank Perkreditan Rakyat BPR adalah sebagai berikut:

- 1) Mengumpulkan dana dari masyarakat dalam wujud simpanan berjangka, tabungan maupun bentuk lainnya
- 2) Kepada masyarakat yang membutuhkan, BPR dapat memberikan pinjaman dalam bentuk kredit

- 3) Menaruh dana dari nasabah dalam bentuk sertifikat deposito, deposito berjangka maupun jenis tabungan lainnya
- 4) Mengadakan pembiayaan untuk nasabah dengan prinsip bagi hasil selaras ketentuan dari pemerintah

g. Contoh Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Contoh Bank Perkreditan Rakyat adalah Lumbung Desa, Bank Desa, Bank Pasar, Badan Kredit Desa (BKD), Bank Pegawai, Lumbung Pith Nagari (LPN) serta Lembaga Perkreditan Desa. Label BPR hanya bisa disematkan kepada lembaga-lembaga lainnya sesuai dengan Peraturan Pemerintah.

Bentuk BPR juga bermacam-macam seperti yang telah diatur dalam UU Perbankan Nomor 7 Tahun 1992. Berbagai bentuk tersebut termasuk Bank Kredit Kecamatan (BKK), Kredit Usaha Rakyat Kecil (KURK), Lembaga Perkreditan Kecamatan (LPK) dan Bank Karya Produksi Desa (BKPD). Dalam rangka mendirikan BPR, dana yang perlu disiapkan tentunya lebih kecil dibanding dengan bank umum. Hal ini disesuaikan dengan zona lokasi yang akan dibangun. Sebagai contoh paling rendah berada di zona minimum 4 dengan nilai dana sekitar 4 milyar.

Membuka kantor cabang BPR berarti menyiapkan lebih banyak akses bantuan dan jasa keuangan untuk para pemilik usaha kecil, mikro dan menengah dalam wilayah terpencil. Hal lain yang perlu dicatat ialah bahwa kantor cabang BPR hanya bisa dibuka jika dalam wilayah

provinsi tersebut terdapat kantor pusat BPR. Maka dari itu, jarang sekali Anda bisa menemukan BPR dengan cabang lintas provinsi.

h. Kelebihan Pinjaman Bank BPR

Sebagai bank yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya pelaku UMKM, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) tentu memiliki keunggulan dari bank umum. Kelebihan dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR) diantaranya adalah BPR tidak memiliki persyaratan yang rumit dan jaminan yang disyaratkan cukup mudah untuk dipenuhi oleh setiap individu. Bank yang satu ini sangat mengutamakan kepercayaan masyarakat, memiliki sistem atau pola pemasaran yang sehat, pencairan dana pinjaman bank bpr juga terbilang cepat dan mudah. Selain itu nasabah yang ingin meminjam di BPR dapat berprofesi sebagai karyawan, profesional, hingga wirausahawan. Ada banyak sekali BPR di seluruh Indonesia yang dapat membantu Anda untuk memberikan bantuan modal khususnya pelaku UMKM. BPR yang tersebar hingga wilayah pedesaan.

Selain itu Bank Perkreditan Rakyat memiliki jumlah yang cukup fantastis yakni mencapai 1500 BPR dengan lokasi yang tersebar luas di seluruh Indonesia hingga di wilayah pedesaan yang sulit terjangkau oleh bank umum. Ditambah adanya penggunaan personal *approach* untuk nasabah yang dapat meningkatkan *customer engagement* terhadap Bank Perkreditan Rakyat.

i. Cara Mendapatkan Pinjaman Bank BPR

Anda dapat dengan mudah menemukan BPR yang akan membantu Anda untuk memenuhi kebutuhan usaha Anda dengan memberikan bantuan modal untuk para pelaku usaha mikro dan kecil menengah (UMKM). Untuk dapat mengajukan pinjaman bank BPR, Anda perlu memenuhi beberapa kriteria yang telah ditentukan. Idealnya syarat yang berlaku untuk pinjaman bank bpr tidak jauh berbeda dengan pinjaman bank umum. Umumnya kebanyakan bank bpr akan meminta Anda untuk memberinya beberapa dokumen seperti dibawah ini:

- 1) Fotokopi identitas diri atau KTP.
- 2) Fotokopi akta nikah untuk calon nasabah yang sudah menikah.
- 3) Fotokopi kartu keluarga
- 4) Fotokopi buku rekening tabungan atau dapat menggunakan rekening koran yang telah diterbitkan oleh bank tempat dimana calon peminjam menabung di 3 bulan terakhir
- 5) Fotokopi bukti gaji bulanan
- 6) Fotokopi struk pembayaran listrik atau air
- 7) Surat penting seperti surat tanah atau surat dari barang yang akan menjadi jaminan.

Sedangkan untuk calon debitur badan usaha adalah harus menyerahkan dokumen dibawah ini sebagai syarat pinjaman bank BPR:

- 1) Fotokopi identitas diri (KTP) pengurus perusahaan,
- 2) Fotokopi lampiran izin usaha perdagangan.

- 3) Fotokopi NPWP atau Nomor Pokok Wajib Pajak
- 4) Fotokopi bukti perusahaan telah terdaftar
- 5) Fotokopi bukti pendirian serta anggaran perusahaan sekaligus akta perubahan yang berasal dari dari notaris.
- 6) Fotokopi buku rekening tabungan atau dapat juga menggunakan rekening koran perusahaan di jangka waktu 3 bulan terakhir,
- 7) Data mengenai keuangan perusahaan yang umumnya mencantumkan informasi laba rugi, catatan pembukuan hingga informasi penjualan dan lainnya.

Dokumen itu yang perlu diserahkan guna memenuhi syarat-syarat pinjaman bank bpr. Tentunya, syarat diatas dapat dengan mudah dipenuhi oleh semua orang. Apabila Anda berniat untuk mendapatkan pinjaman bank BPR, pastikan untuk menyiapkan dokumen-dokumen diatas.

j. Penerapan Tata Kelola PT. BPR

Berkaitan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 4/POJK.03/2015 tanggal 31 Maret 2015 tentang PENERAPAN TATA KELOLA BAGI BANK PERKREDITAN RAKYAT dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 5/SEOJK.03/2016 tanggal 10 Maret 2016 tentang PENERAPAN TATA KELOLA BAGI BANK PERKREDITAN RAKYAT, maka PT.. BPR Artha Mranggenjaya merealisasikan pembuatan Laporan untuk periode Januari sampai dengan Desember 2020 dengan mengacu pada prinsip-prinsip keterbukaan (*transparency*),

akuntabilitas (*accountability*), pertanggung jawaban (*responsibility*), independensi (*independency*), dan kewajaran (*fairness*) dengan penjelasan bahwa :

- 1) Keterbukaan (*transparency*) yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan.
- 2) Akuntabilitas (*accountability*) yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggung jawaban organ BPR sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.
- 3) Pertanggungjawaban (*responsibility*) yaitu kesesuaian pengelolaan BPR dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pengelolaan BPR yang sehat.
- 4) Independensi (*independency*) yaitu pengelolaan BPR secara profesional tanpa pengaruh atau tekanan dari pihak manapun.
- 5) Kewajaran (*fairness*) yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

k. Laporan Penerapan Tata Kelola

Mengacu pada **Pasal 75** POJK Nomor 4/POJK.03/2015 dan SE OJK Nomor 5/SEOJK.03/2016 *tentang Penerapan Tata Kelola*, pokok-pokok isi laporan disusun sebagai berikut:

- 1) Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Direksi;
- 2) Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Dewan Komisaris;

- 3) Kelengkapan dan pelaksanaan tugas dan fungsi komite;
- 4) Penanganan benturan kepentingan;
- 5) Penerapan fungsi kepatuhan, audit intern, dan audit ekstern;
- 6) Penerapan manajemen risiko, termasuk sistem pengendalian intern;
- 7) Batas maksimum pemberian kredit;
- 8) Rencana bisnis BPR;
- 9) Transparansi kondisi keuangan dan non keuangan.

Selain itu hasil penilaian (*self assesment*) atas penerapan Tata Kelola BPR yang akan disajikan dalam kertas kerja tersendiri dan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam laporan ini;

- 1) Kepemilikan saham anggota Direksi serta hubungan keuangan dan/atau hubungan keluarga anggota Direksi dengan anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi lain dan/atau pemegang saham BPR;
- 2) Kepemilikan saham anggota Dewan Komisaris serta hubungan keuangan dan/atau hubungan keluarga anggota Dewan Komisaris dengan anggota Dewan Komisaris lain, anggota Direksi dan/atau pemegang saham BPR;
- 3) Paket/kebijakan remunerasi dan fasilitas lain bagi Direksi dan Dewan Komisaris yang ditetapkan berdasarkan RUPS;
- 4) Rasio gaji tertinggi dan gaji terendah;
- 5) Frekuensi rapat Dewan Komisaris;
- 6) Jumlah penyimpangan intern yang terjadi dan upaya penyelesaian oleh BPR;

- 7) Jumlah permasalahan hukum dan upaya penyelesaian oleh BPR;
- 8) Transaksi yang mengandung benturan kepentingan; dan
- 9) Pemberian dana untuk kegiatan sosial dan kegiatan politik, baik nominal maupun penerima dana.

I. Tugas dan Tanggung Jawab Direksi

Direksi telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai kewenangan yang diatur dalam Anggaran Dasar BPR, antara lain :

- 1) Bertanggungjawab penuh atas pelaksanaan kepengurusan BPR.
- 2) Mengelola BPR sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam Anggaran Dasar BPR.
- 3) Menerapkan Tata Kelola pada setiap kegiatan usaha BPR diseluruh tingkatan atau jenjang organisasi.
- 4) Menunjuk Pejabat Eksekutif yang melaksanakan :
 - a) Fungsi *Audit Intern*
 - b) Fungsi Manajemen Risiko, dan
 - c) Fungsi Kepatuhan
- 5) Menindaklanjuti temuan audit dan rekomendasi dari satuan kerja atau pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan audit intern BPR, auditor ekstern, hasil pengawasan Dewan Komisaris, Otoritas Jasa Keuangan, dan atau otoritas lainnya.
- 6) Memastikan terpenuhinya jumlah sumber daya manusia yang memadai, antara lain dengan adanya :

- a) Pemisahan tugas dan tanggung jawab antara satuan atau unit kerja yang menangani pembukuan, operasional dan kegiatan penunjang operasional.
 - b) Penunjukan pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan audit intern dan independent terhadap unit kerja lain.
- 7) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada pemegang saham dan Rapat Umum Pemegang Saham sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 8) Mengungkapkan kebijakan BPR yang bersifat strategis dibidang kepegawaian kepada pegawai.
- 9) Menyediakan data dan informasi akurat, relevan dan tepat waktu kepada Dewan Komisaris.

4.2. Hasil Penelitian

Berikut ini adalah deskripsi hasil yang diperoleh selama dalam penelitian dengan rumusan masalah penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan sebagai berikut:

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*Attitude*) merupakan perilaku yang harus ditonjolkan karyawan PT. BPR Bank Bulungan ketika melayani nasabah, yang meliputi penampilan yang sopan, santun, berpikir positif, dan bersikap menghargai. Sikap menghargai dan berperilaku sopan adalah bagian dari pelayanan yang ditunjukan Karyawan PT. BPR Bulungan untuk mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dalam memberikan pelayanan.

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Sutrisno selaku *Marketing Officer* PT. BPR Bulungan tentang sikap Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima...

“...Sebagai Karyawan PT. BPR kita dituntun bersikap sopan, menyapa nasabah dengan sopan dan ramah membuat nasabah merasa aman dan nyaman”.
(Wawancara tanggal 13 Juli 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Linda selaku Sekretaris PT. BPR Bulungan tentang sikap Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan yaitu...

“...Untuk pelayanan sendiri telah berjalan dengan baik sesuai standar, Pelayanan BPR sendiri telah menjunjung tinggi kesopanan dan keramahan kepada nasabah”.
(Wawancara tanggal 20 Juli 2023).

Pelayanan yang ditunjukkan Karyawan PT. BPR Bulungan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan. Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Dan yang harus diperhatikan juga pegawai harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan.

Hasil wawancara dengan Bapak Taufan selaku Pengambilan Kepatuhan dan Manajemen Resiko PT. BPR Bulungan tentang sikap Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan yaitu...

“...Menurut saya cara kami memberikan pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan dengan menerapkan sapaan ramah kepada para pengunjung yang datang dan keluar. Jadi, penyedia layanan bisa menempatkan satu Karyawan di pintu

masuk atau area pelayanan yang bertugas untuk menyambut tamu yang datang. Selain menyambut, Karyawan tersebut bertanggung jawab untuk melayani pengunjung”.
(Wawancara tanggal 17 Juli 2023).

Pendapat yang sama disampaikan Ibu Agita selaku *Human Resource Development (HRD)* PT. BPR Bulungan tentang sikap Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan yaitu...

“...Kita dituntun bersikap ramah, karena kita harus memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah agar dapat memenangkan hati nasabah agar nasabah merasa nyaman saat menunggu/mengantri”.
(Wawancara tanggal 20 Juli 2023).

Pelayanan Prima adalah pada PT. BPR Bulungan dilakukan sebaik mungkin kepada para nasabah ataupun pengunjung, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima PT. BPR Bulungan yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para nasabah atau pengunjung sehingga PT. BPR Bulungan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Manfaat dari pelayanan prima PT. BPR Bulungan salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Heviy Lian selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang sikap Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan...

“...Menurut saya pelayanan di PT. BPR Bulungan sudah baik, mereka ramah dan sopan serta melayani sampai tuntas”.
(Wawancara tanggal 25 November 2023).

Pendapat yang sama disampaikan Ibu Epiani selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang sikap Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Karyawan PT. BPR Bulungan menurut saya sudah bagus, mereka pada ramah dan membantu kita dalam mengurus administrasi”.

(Wawancara tanggal 24 November 2023)

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian Karyawan PT. BPR Bulungan merupakan bagian dari penerapan pelayanan prima. Perhatian tersebut adalah kepedulian penuh kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para nasabah atau pengunjung, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Hasil wawancara dengan Ibu Linda Dwijayanti selaku Sekretaris PT. BPR Bulungan tentang perhatian Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Kita sudah bersikap perhatian kepada nasabah, dengan memberikan pelayanan. Bahkan ada pelayanan yang sifatnya jemput bola”.

(Wawancara tanggal 20 Juli 2023).

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Mailiana selaku CS PT. BPR Bulungan tentang perhatian Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Orientasi pekerjaan kita yaitu perhatian kepada nasabah, dengan memberikan pelayanan maksimal. Jika ada nasabah yang kesulitan kita langsung respon. Namun perhatian dalam memenuhi fasilitas mesin ATM belum terlaksana”.
(Wawancara tanggal 17 Juli 2023)

Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan kepada nasabah atau pengunjung, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya. Beberapa hal yang diterapkan dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan dengan memperhatikan konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang di inginkan nasabah atau pengunjung, memahami keinginan nasabah, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan nasabah menjadi yang paling utama, karena nasabah adalah tujuan pelayanan PT. BPR Bank Bulungan.

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Violita selaku *Marketing Officer* PT. BPR Bulungan tentang perhatian Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Ya, karena PT. BPR Bulungan tergolong baru dikebangkan di Kabupaten Bulungan tentu salah satu tujuan kita mewujudkan pelayanan prima dengan memberikan perhatian penuh kepada nasabah atau pengunjung, dengan harapan nasabah mendapatkan kepuasan dalam pelayanan”.
(Wawancara tanggal 13 Juli 2023)

Pendapat yang sama disampaikan Bapak Glen selaku bidang *Office Staff (IT)* PT. BPR Bulungan tentang perhatian Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan yaitu...

“...Kita sudah memberikan pelayanan dengan baik, dan perhatian kepada nasabah. Kita juga memenuhi kebutuhan nasabah berupa sarana dan prasarana kantor yang memadai.

Namun satu kendala kita yaitu fasilitas ATM PT. BPR Bulungan belum terpenuhi. Dan itu akan menjadi perhatian kedepannya untuk memenuhi kebutuhan nasabah atau masyarakat”.
(Wawancara tanggal 12 Juli 2023)

Hasil wawancara dengan Ibu Melfa selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang perhatian Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Ya menurut saya perhatian Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan sudah baik. Mereka peka terhadap kebutuhan dan permasalahan yang kita hadapi”.
(Wawancara tanggal 24 November 2023)

Perhatian dalam pelayanan sudah diberikan kepada masyarakat ataupun nasabah, hal itu tentu berdampak positif bagi pelayanan PT. BPR Bulungan. Melalui pelayanan tersebut, nasabah akan merasa nyaman, dihargai dan puas dengan perhatian yang diberikan.

Ditegaskan dengan hasil wawancara dengan Bapak Tingang Ngau selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang perhatian Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan yaitu....

“...Menurut saya Karyawan PT. BPR Bulungan sudah cukup perhatian terhadap kebutuhan kita. Ketika kita datang ke kantor, mereka akan langsung melayani kita sampai selesai. Bahkan informasi terkait dengan kebutuhan dapat kita dapat melalui Via telpon ataupun whatsapp”.
(Wawancara tanggal 17 November 2023)

Berdasarkan hasil kutipan wawancara tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan PT. BPR Bulungan dari aspek perhatian sudah dilakukan oleh karyawan melalui pelayanan tatap muka dan

respon terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah. Selain itu perhatian ditunjukkan dalam pelayanan yaitu konsep menjemput bola dan memberikan pelayanan melalui via telpon dan *whatsapp*. Perhatian dalam pelayanan belum berjalan dengan maksimal mengingat kebutuhan nasabah terhadap ATM belum diperhatikan PT. BPR Bank Bulungan.

c. Tindakan (Action)

Tindakan Karyawan PT. BPR Bulungan terhadap nasabah adalah kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah selaku pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para nasabah, mencatat kebutuhan para nasabah, menegaskan kembali kebutuhan para nasabah, mewujudkan kebutuhan para nasabah, dan menyatakan terima kasih kepada nasabah atau pengunjung.

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Taufan selaku Pengambilan Kepatuhan dan Manajemen Resiko PT. BPR Bulungan tentang tindakan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan yaitu....

“...Tentunya kita melayani dengan tindakan sesuai dengan standar atau SOP yang ditetapkan. Melayani dengan cepat dan tepat sesuai dengan misi BPR Bank Bulungan”.
(Wawancara tanggal 17 Juli 2023)

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Agita selaku *Human Resource Development (HRD)* PT. BPR Bulungan tentang tindakan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Pelayanan yang sangat baik tentunya disertai dengan tindakan dan hasil yang didapat. Hal itu kita lakukan untuk

melayani nasabah dengan bertindak sesuai dengan kebutuhan nasabah”.

(Wawancara tanggal 20 Juli 2023)

Salah satu poin terpenting dalam penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan yaitu adanya tindakan karyawan dalam memberi pelayanan. Tindakan tersebut tentunya disesuaikan dengan SOP PT. BPR Bulungan yang mengharuskan adanya penanganan dan solusi atas keluhan dan permintaan nasabah. Salah satu tindakan nyata yang dilakukan karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan yaitu melakukan administrasi dengan baik dan melakukan kegiatan yang sifatnya jemput bola/ atau mendatangi nasabah yang mau melakukan transaksi ataupun simpan pinjam. Tindakan tersebut dilakukan dengan tujuan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengurus administrasi.

Hasil wawancara selanjutnya dengan Bapak Glen selaku bidang *Office Staff (IT)* PT. BPR Bulungan tentang tindakan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Kita selaku karyawan bertindak dalam memberi pelayanan, bukan hanya sekedar mengarahkan ataupun menyuru tetapi kita langsung tangani”.

(Wawancara tanggal 12 Juli 2023)

Pendapat yang sama disampaikan oleh Ibu Rabiatal Awaliyah selaku Teller PT. BPR Bulungan tentang tindakan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu....

“...Tindakan dalam pelayanan prima di PT. BPR Bulungan sudah kami lakukan, misalnya menyapa nasabah ketika berkunjung dan langsung menanyakan keperluan nasabah,

setelah itu langsung kita tangani sesuai dengan keluhan nasabah”.

(Wawancara tanggal 12 Juli 2023)

Tindakan merupakan wujud nyata dalam memberikan pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan. Oleh karena itu, karyawan diwajibkan memiliki kesadaran dan kepekaan terhadap nasabah yang datang berkunjung ke kantor. Mulai dari pintu masuk, karyawan PT. BPR Bulungan sudah memberikan pelayanan dalam bentuk tindakan, misalnya menyapa nasabah, mengambil nomor antri jika nasabah kesulitan dan menanyakan kebutuhan nasabah. Tindakan ini dilakukan supaya nasabah tidak merasa bingung dalam berurusan. Dengan adanya tindakan karyawan PT. BPR Bulungan dalam pelayanan, tentunya akan berdampak positif dan membuat nasabah merasa nyaman dan merasa dihargai ketika nasabah berkunjung.

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Ulifah selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang tindakan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu....

“...Ya, menurut saya pelayanan dari tindakan sudah baik, dimana karyawan PT. BPR Bulungan langsung menyapa kita saat datang ke kantor dan mengarahkan kita dalam antrian”.

(Wawancara tanggal 22 November 2023)

Dipertegas dengan pendapat Bapak Tingang Ngau selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang tindakan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Menurut saya tindakan pelayanan PT. BPR Bulungan terhadap kita sudah baik sekali. Mereka langsung menanyakan terkait kebutuhan kita. Bahkan mereka mempermudah kita

dalam mengurus administrasi, misalnya fotokopi di kantor mereka juga melayani melalui via whatsapp atau telpon”.
(Wawancara tanggal 17 November 2023)

Dari pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima dalam bentuk tindakan sudah dilakukan oleh karyawan PT. BPR Bulungan. Dimana tindakan tersebut mencakup menyapa, mencatat kebutuhan nasabah, menyelesaikan kebutuhan nasabah, fotokopi bagi nasabah yang membutuhkan, menghubungi nasabah melalui via *whatsapp* atau telpon, dan mengucapkan terima kasih atas kunjungan dan kepercayaan nasabah.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan, pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditugaskan, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan keluar PT. BPR Bulungan serta memiliki kemampuan secara emosional untuk mengontrol diri dalam memberikan pelayanan.

Berikut ini hasil wawancara dengan Bapak Taufan selaku Pengambilan Kepatuhan dan Manajemen Resiko PT. BPR Bulungan tentang kemampuan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Kemampuan SDM juga merupakan salah satu faktor pendukung penerapan pelayanan prima pada Bank Bulungan. Artinya, karyawan harus memiliki kemampuan dalam melayani

nasabah misalnya dalam hal komunikasi untuk memasarkan produk/selling, kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan”.
(Wawancara tanggal 17 Juli 2023)

Hasil wawancara dengan Ibu Yessi selaku Teller PT. BPR Bulungan tentang kemampuan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Dalam penerapan pelayanan prima, kami dituntut memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Serta memiliki kemampuan dalam melayani nasabah dengan sopan”.
(Wawancara tanggal 25 Juli 2023)

Pendapat yang sama disampaikan oleh Ibu Nadya selaku Accounting PT. BPR Bulungan tentang kemampuan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Supaya dapat melayani dengan baik, maka Karyawan PT. BPR Bulungan harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang mumpuni dalam bidang yang dikerjakannya. Misalnya petugas pelayanan yang memiliki tingkat pendidikan atau pelatihan tertentu maka jabatannya harus yang sesuai dengan keterampilannya”.
(Wawancara tanggal 25 Juli 2023)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Ibu Agita selaku Human Resource Development (HRD) PT. BPR Bulungan tentang kemampuan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Dalam mewujudkan pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan, Karyawan dituntut memiliki kemampuan misalnya kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi/computer, kemampuan dalam bekerja sama, kemampuan dalam penerapan SOP dan kemampuan untuk menjalankan tugas dan fungsi yang diberikan”.
(Wawancara tanggal 20 Juli 2023)

Kemampuan karyawan dalam penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan merupakan suatu kewajiban dan tuntutan. Kemampuan tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja dan efektivitas kerja. Oleh karena itu, karyawan PT. BPR Bulungan ditugaskan sesuai dengan kompetensi ataupun kemampuan yang dimiliki, serta adanya kegiatan pelatihan bagi karyawan yang belum memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang yang ditugaskan.

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Heviy selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang kemampuan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Menurut saya karyawan PT. BPR Bulungan sudah memiliki kemampuan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dimana mereka mampu memberikan solusi dan mengerjakan tugas yang diberikan. Mereka juga terampil menggunakan computer dan serta terampil dalam memberikan pelayanan yang memuaskan”.
(Wawancara tanggal 25 November 2023)

Dipertegas dengan hasil wawancara Ibu Epiani selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang kemampuan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Saya rasa SDM di PT. BPR Bulungan sudah memiliki kemampuan dan keterampilan sesuai dengan tugas yang dipercayakan. Ketika kita meminta bantuan layanan, mereka langsung menyelesaikan dengan baik”.
(Wawancara tanggal 24 November 2023)

Dari pendapat tersebut di atas, dapat peneliti simpulkan bahwa penerapan pelayanan prima dari aspek kemampuan sudah berjalan dengan baik, dimana karyawan PT. BPR Bulungan dapat menjalankan

tugas mereka sesuai dengan tugas masing-masing. Karyawan PT. BPR Bulungan juga mendapatkan pelatihan supaya mereka lebih trampil dalam menjalankan tugas dan fungsi. Kemampuan karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan adalah sesuatu yang mutlak dinilai dan dievaluasi supaya nasabah merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan merupakan suatu indikator yang harus dipenuhi PT. BPR Bulungan dalam penerapan pelayanan prima. Keberadaan karyawan PT. BPR Bulungan dari aspek penampilan sudah terpenuhi standar pelayanan prima yang ditetapkan. Penampilan karyawan PT. BPR Bulungan yaitu bersifat fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari nasabah.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Sutrisno selaku *Marketing Officer* PT. BPR Bulungan tentang penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penampilan tersebut mencakup penampilan secara fisik ataupun cara berpakaian”.
(Wawancara tanggal 13 Juli 2023)

Selanjutnya, wawancara dengan Ibu Ganda Nur Anisyah selaku SPV Kredit PT. BPR Bulungan tentang penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan ...

“...Penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan harus diperhatikan. Dimana PT. BPR Bulungan sudah mempersiapkan pakaian yang digunakan karyawan saat bekerja. Selain itu, Karyawan PT. BPR Bulungan yang

dipekerjakan memiliki daya tarik secara fisik. Hal tersebut tentu menjadi daya tarik dan memiliki nilai tambah bagi PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan”.
(Wawancara tanggal 18 Juli 2023)

Penampilan dalam penampilan prima adalah, penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan pada waktu bekerja, memberikan pelayanan kepada nasabah dan pelanggan. Penampilan prima, Karyawan PT. BPR Bulungan selain memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah juga berpenampilan serasi dan menarik dalam kondisi apapun. Penampilan dalam pelayanan prima adalah penampilan karyawan yang terjaga dan selalu rapi pada saat bekerja memberikan pelayanan kepada nasabah atau pelanggan. Standar penampilan prima Karyawan PT. BPR Bulungan sudah diatur dalam SOP dan sesuai standar yang berlaku baik di lingkungan kerja ataupun di luar.

Hasil wawancara dengan Ibu Mailiana selaku CS PT. BPR Bulungan tentang penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima menyampaikan

“...Penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan saya rasa sudah baik sekali, dimana cara berpakaian rapi dan bersih dengan model yang sama. Serta memiliki penampilan fisik sangat menarik”.
(Wawancara tanggal 17 Juli 2023)

Penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan sangat diperlukan dalam menghadirkan pelayanan terbaik kepada para nasabah, karena dengan penampilan terbaik tentu dapat meyakinkan nasabah saat memberikan pelayanan. Misalnya karyawan untuk posisi sebagai *teller/customer*

service harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang proporsional.

Pendapat yang sama disampaikan Ibu Violita selaku *Marketing Officer* PT. BPR Bulungan tentang penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu....

“...Menurut saya penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan sudah memenuhi standar. Dimana penampilan karyawan sangat menarik , baik dari cara berpakaian, ataupun secara fisik”.
(Wawancara tanggal 13 Juli 2023)

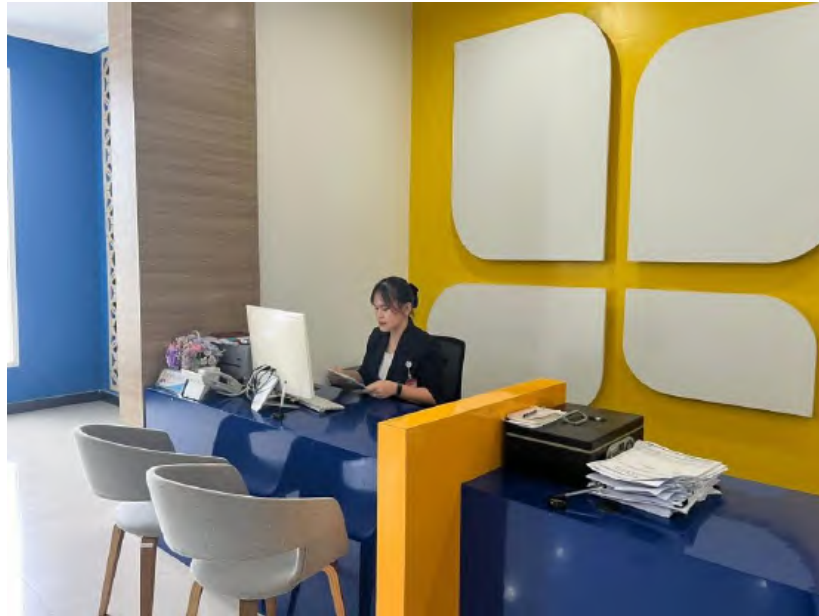
Hasil wawancara dengan Ibu Melfa selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu

“...Menurut saya Karyawan PT. BPR Bulungan sangat rapi, bersih dan kelihatan menarik secara fisik”.
(Wawancara tanggal 24 November 2023)

Ditegaskan kembali dengan hasil wawancara dengan Bapak Tingang Ngau selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tentang penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu

“...Ya, penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan sudah sangat bagus, mereka memiliki seragam/ baju kerja, penampilan mereka rapi, dan bersih”.
(Wawancara tanggal 17 November 2023)

Berikut ini hasil dokumentasi terkait dengan penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan



Gambar 4.1.

Penampilan Karyawan PT. BPR Bank Bulungan

Berdasarkan pada gambar tersebut di atas dapat diketahui bahwa penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan sudah sangat bagus dan rapi. Penampilan tersebut merupakan bagian dari kewajiban PT. BPR Bulungan dalam penerapan pelayanan prima. Adanya penampilan menarik dan rapi tentunya berdampak positif dalam memberikan pelayanan karena memberikan nilai tambah untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Dari hasil kutipan wawancara tersebut, dapat peneliti simpulkan bahwa penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima sudah sangat baik, dimana karyawan memiliki seragam kerja, terlihat rapi dan bersih. Serta penampilan secara fisik juga sangat menarik karena Karyawan PT. BPR Bulungan diseleksi secara

administrasi. Penampilan dijaga sehingga memberikan kepercayaan kepada nasabah ataupun pengunjung.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab PT. BPR Bulungan adalah suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai suatu wujud kepedulian kepada nasabah. Tanggung jawab tersebut ditanamkan kepada setiap Karyawan PT. BPR Bulungan supaya nasabah merasa aman dan nyaman serta mendapatkan perlindungan secara hukum terkait dengan simpan pinjam di PT. BPR Bank Bulungan.

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Linda selaku Sekretaris PT. BPR Bulungan tentang tanggung jawab Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu

“...Karyawan PT. BPR Bulungan diwajibkan bertanggung jawab terhadap tugas dan fungsinya serta bertanggung jawab terhadap nasabah”.
(Wawancara tanggal 20 Juli 2023)

Selanjutnya, wawancara dengan Ibu Agita selaku *Human Resource Development (HRD)* PT. BPR Bulungan tanggung jawab Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu

“...Kami bertanggung jawab terhadap tugas kami, misalnya ketepatan waktu, bertanggung jawab sesai SOP, atau pekerjaan dijalankan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan”.
(Wawancara tanggal 20 Juli 2023)

Pendapat yang sama disampaikan Bapak Setiadi selaku Admin Kredit PT. BPR Bulungan tanggung jawab Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu

“...Kita diwajibkan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan, dan kita juga bertanggung jawab terhadap nasabah dengan tujuan, nasabah mendapatkan kepercayaan dari PT. BPR Bulungan”.
(Wawancara tanggal 18 Juli 2023)

Dipertegas dengan pendapat Ibu Nadya selaku *Accounting* PT. BPR Bulungan tanggung jawab Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu

“...Ya pasti, kita harus bersikap tanggung jawab dalam melayani masyarakat ataupun nasabah. Tanggung jawab harus ditingkatkan dengan cara transparansi”.
(Wawancara tanggal 25 Juli 2023)

Jasa perbankan merupakan jasa yang dituntut harus memiliki tanggung jawab terhadap nasabah. Hal itu ditunjukkan PT. BPR Bulungan, dimana pelayanan prima yang disertai dengan tanggungjawab adalah pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah atau masyarakat. Tanggung jawab yang diberikan PT. BPR Bulungan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan nasabah atau masyarakat.

Adapun hasil wawancara dengan hasil wawancara dengan Ibu Bun Balan selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tanggung jawab Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu

“...Menurut saya karyawan PT. BPR Bulungan sudah bertanggung jawab terhadap tugas mereka, mereka selalu berada di kantor dan mereka juga langsung merespon ketika kita datang berurusan”.
(Wawancara tanggal 17 November 2023)

Pendapat yang sama disampaikan oleh Ibu Siti Sarah selaku Nasabah PT. BPR Bulungan tanggung jawab Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima yaitu

“...Karyawan PT. BPR Bulungan menurut saya bertanggung jawab dengan memberikan pelayanan yang benar. Uang yang kita simpan selama ini juga aman-aman saja. Mereka juga terbuka dengan informasi yang kita butuhkan”.
(Wawancara tanggal 25 November 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima sudah dilakukan dengan cara transparansi, menjaga keamanan dan kerahasiaan simpan pinjam nasabah, ketaatan terhadap peraturan serta mampu menjalankan tugas dengan baik. Tujuan dari pelayanan prima dengan bertanggung jawab kepada nasabah yaitu meningkatkan kepercayaan masyarakat ataupun nasabah terkait dengan simpan pinjam nasabah serta memberikan rasa aman dan jaminan hukum terhadap nasabah.

4.3. Pembahasan

Berikut ini pembahasan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan tentang penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan.

Pelayanan yang ditunjukkan Karyawan PT. BPR Bulungan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan. Sikap yang ditunjukkan Karyawan PT. BPR Bulungan dalam pelayanan prima yaitu sikap ramah, penuh perhatian, dan sopan sesuai peraturan perusahaan.

a. Sikap (*Attitude*)

Sikap dalam pelaksanaan pelayanan prima merupakan hal terpenting dalam memberikan pelayanan. Sikap sopan santun, ramah

tamah dan menghargai jalankan karyawan PT. BPR Bulungan adalah bagian dari pelayanan prima. Pelayanan Prima pada PT. BPR Bulungan dilakukan sebaik mungkin kepada nasabah ataupun pengunjung, sehingga pelanggan merasa puas.

Hasil penelitian tersebut didukung dengan pendapat Menurut Barata (2003; 31) bahwa Sikap (*Attitude*) adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

Secara umum tujuan pelayanan prima PT. BPR Bulungan yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para nasabah atau pengunjung sehingga PT. BPR Bulungan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Manfaat dari pelayanan prima PT. BPR Bulungan salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan.

b. Perhatian (*Attention*)

Perhatian Karyawan PT. BPR Bulungan merupakan bagian dari penerapan pelayanan prima. Perhatian tersebut adalah kepedulian Karyawan PT. BPR Bulungan kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para nasabah atau

pengunjung, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau pengunjung, perlu memperhatikan dan mencermati keinginan nasabah. Beberapa hal yang diterapkan dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan yaitu pembicaraan yang sopan, bertanya apa saja yang diinginkan nasabah atau pengunjung, memahami keinginan nasabah, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan nasabah menjadi yang paling utama, karena nasabah adalah tujuan pelayanan PT. BPR Bulungan.

c. Tindakan (*Action*)

Pelayanan PT. BPR Bulungan dari aspek perhatian sudah dilakukan oleh karyawan melalui pelayanan tatap muka dan respon terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah. Selain itu perhatian ditunjukkan dalam pelayanan yaitu konsep menjemput bola dan memberikan pelayanan melalui via telpon dan *whatsapp*. Perhatian dalam pelayanan belum berjalan dengan maksimal mengingat kebutuhan nasabah terhadap ATM belum diperhatikan PT. BPR Bulungan.

Tindakan Karyawan PT. BPR Bulungan terhadap nasabah adalah kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah selaku pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para nasabah, mencatat kebutuhan para nasabah, menegaskan kembali

kebutuhan para nasabah, mewujudkan kebutuhan para nasabah, dan menyatakan terima kasih kepada nasabah atau pengunjung.

Salah satu poin terpenting dalam penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan yaitu adanya tindakan karyawan dalam memberi pelayanan. Tindakan tersebut tentunya disesuaikan dengan SOP PT. BPR Bulungan yang mengharuskan adanya penanganan dan solusi atas keluhan dan permintaan nasabah. Salah satu tindakan nyata yang dilakukan karyawan PT. BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan yaitu melakukan administrasi dengan baik dan melakukan kegiatan yang sifatnya jemput bola atau mendatangi nasabah yang mau melakukan transaksi ataupun simpan pinjam. Tindakan tersebut dilakukan dengan tujuan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengurus administrasi.

Tindakan merupakan wujud nyata dalam memberikan pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan. Oleh karena itu, karyawan diwajibkan memiliki kesadaran dan kepekaan terhadap nasabah yang datang berkunjung ke kantor. Mulai dari pintu masuk, karyawan PT. BPR Bulungan sudah memberikan pelayanan dalam bentuk tindakan, misalnya menyapa nasabah, mengambil nomor antri jika nasabah kesulitan dan menanyakan kebutuhan nasabah. Tindakan ini dilakukan supaya nasabah tidak merasa bingung dalam berurusan. Dengan adanya tindakan karyawan PT. BPR Bulungan dalam pelayanan, tentunya akan

berdampak positif dan membuat nasabah merasa nyaman dan merasa dihargai ketika nasabah berkunjung.

Demikian dengan pendapat Barata (2003; 31) Perhatian (*Attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

Kepedulian dalam memberikan pelayanan prima sudah dijalankan walaupun belum maksimal. Kepedulian tersebut PT. BPR Bulungan dengan harapan nasabah semakin percaya dengan layanan yang diberikan. Selain itu ada salah satu pelayanan yang diberikan dengan istilah jemput bola, dimana karyawan PT. BPR Bulungan mendatangi nasabah kerumah jika membutuhkan pelayanan.

d. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan, pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditugaskan, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar PT. BPR Bulungan serta

memiliki kemampuan secara emosional untuk mengontrol diri dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan Karyawan dalam penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bulungan merupakan suatu kewajiban dan tuntutan. Kemampuan tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja dan efektivitas kerja. Oleh karena itu, karyawan PT. BPR Bulungan ditugaskan sesuai dengan kompetensi ataupun kemampuan yang dimiliki, serta adanya kegiatan pelatihan bagi karyawan yang belum memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang yang ditugaskan.

Pendapat yang sama disampaikan oleh Menurut Barata (2003; 31) bahwa Kemampuan (*Ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan. Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsi merupakan rangkaian terpenting dalam mewujudkan pelayanan prima yang maksimal. Untuk menjalankan tugas dan fungsi, karyawan PT. BPR Bulungan sudah diberikan kewenangan untuk menjalankan tugas berdasarkan kemampuan yang dimiliki.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan merupakan suatu indikator yang harus dipenuhi PT. BPR Bulungan dalam penerapan pelayanan prima. Keberadaan karyawan PT. BPR Bulungan dari aspek penampilan sudah terpenuhi standar pelayanan prima yang ditetapkan. Penampilan karyawan PT. BPR Bulungan yaitu bersifat fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari nasabah. Penampilan dalam penampilan prima adalah, penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan pada waktu bekerja, memberikan pelayanan kepada nasabah dan pelanggan. Penampilan prima, Karyawan PT. BPR Bulungan selain memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah juga berpenampilan serasi dan menarik dalam kondisi apapun. Penampilan dalam pelayanan prima adalah penampilan karyawan yang terjaga dan selalu rapi pada saat bekerja memberikan pelayanan kepada nasabah atau pelanggan. Standar penampilan prima Karyawan PT. BPR Bulungan sudah diatur dalam SOP dan sesuai standar yang berlaku baik di lingkungan kerja ataupun di luar.

Penampilan Karyawan PT. BPR Bulungan sangat diperlukan dalam menghadirkan pelayanan terbaik kepada para nasabah, karena dengan penampilan terbaik tentu dapat meyakinkan nasabah saat memberikan pelayanan. Misalnya karyawan untuk posisi sebagai *teller/customer service* harus memiliki tutur kata yang baik, berpenampilan yang menarik, memiliki tubuh yang proporsional.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab PT. BPR Bulungan adalah suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai suatu wujud kepedulian kepada nasabah. Tanggung jawab tersebut ditanamkan kepada setiap Karyawan PT. BPR Bulungan supaya nasabah merasa aman dan nyaman serta mendapatkan perlindungan secara hukum terkait dengan simpan pinjam di PT. BPR Bank Bulungan.

Jasa perbankan merupakan jasa yang dituntut harus memiliki tanggung jawab terhadap nasabah. Hal itu ditunjukkan PT. BPR Bulungan, dimana pelayanan prima yang disertai dengan tanggung jawab adalah pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah atau masyarakat. Tanggung jawab yang diberikan PT. BPR Bulungan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan nasabah atau masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian tentang penerapan pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu :

- a. Sikap dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu menghargai, berperilaku sopan, menyapa nasabah dengan ramah, dan membuat nasabah merasa aman dan nyaman
- b. Perhatian dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu kepedulian penuh kepada nasabah, baik yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Namun kepedulian ini belum berjalan dengan maksimal karena fasilitas ATM PT. BPR Bulungan belum terpenuhi.
- c. Tindakan dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu kegiatan nyata dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabah, meliputi mencatat setiap pesanan para nasabah, mencatat kebutuhan para nasabah, menegaskan kembali kebutuhan para nasabah, mewujudkan kebutuhan para nasabah, dan menyatakan terima kasih kepada nasabah.
- d. Kemampuan dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu sudah bagus, dimana karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bekerja

- e. Penampilan dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan yaitu sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penampilan tersebut mencakup penampilan secara fisik maupun non fisik
- f. Tanggung jawab dalam pelayanan prima pada PT. BPR Bank Bulungan diwajibkan terhadap tugas, fungsi dan taat terhadap peraturan yang ada.

5.2. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu:

- a. Hendaknya PT. BPR Bank Bulungan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan dan fasilitas nasabah berupa mesin ATM.
- b. Hendaknya PT. BPR Bank Bulungan menggunakan berbagai media untuk mensosialisasikan PT. BPR Bank Bulungan dengan harapan masyarakat semakin mengenal.
- c. Diharapkan PT. BPR Bank Bulungan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat menjadi nasabah dengan cara membuat administrasi yang lebih mudah tetapi dapat dipertanggung jawabkan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Barata, Atep Adya. 2003. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Creswell, J. W. 2016. Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. 4th ed. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Efendi Sofian, 2005. Metode Penelitian Survei, Rineka Cipta, Bandung.
- Fandy , Tjiptono. 2005. Prinsip-Prinsip Total Quality Service, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Gaspersz. 1997. Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima.
- Hasibuan, 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia. (jilid-9). Toko Gunung Agung, Jakarta.
- Kasmir. 2001. Dasar-dasar Perbankan. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. 2001. Manajemen Perbankan. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Martono. 2007. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Yogyakarta: Ekonisia.
- Moleong, Lexy J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy, J. 2000. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2012. Teori Administrasi Publik.. Yogyakarta: Alfabeta.
- Sarwono, Jonathan. 2012. Path Analysis Untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi. Jakarta: Elex Media Komputindo Kompas Gramedia.
- Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung, alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.

Sulistyo, Heri. 2008. Modul Etika Perbankan dan Pelayanan Prima. Surakarta :
Universitas Sebelas Maret.

PENELUSURAN ONLINE :

Customer Service (Pelayanan Nasabah) tersedia di

<http://iwandah.blogspot.com/2010/03/customer-service-pelayanan-nasabah.html> (diakses pada tanggal 11 Mei 2022)

Pengertian BPR tersedia di <http://bprartorejobatu.com/pengertian-bpr/> (diakses pada tanggal 23 Juni 2022)

PERBARINDO tersedia di <https://perbarindo.org/profile/bpr/154> (diakses pada tanggal 24 Juni 2022)

DOKUMEN HUKUM / DOKUMEN PERUNDANGAN

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan

SURAT IZIN PENELITIAN



YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

Kampus Unikaltar Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telepon (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 001/IP/AN-Fisipol/Unikaltar/VII/2022 Tanjung Selor, 08 Juli 2022
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. **Direktur Utama PT. BPR**
Bank Bulungan (PERSERODA)

Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Anggeleni Otnel
NPM : 201851014
Semester : VIII (delapan)
Metode Penelitian : Analisis Kualitatif
Lama Penelitian : 08 Juli s.d 08 November 2022
Judul Skripsi : **STUDI TENTANG PENERAPAN PELAYANAN PRIMA
PADA PT. BPR BANK BULUNGAN (PERSERODA)**

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi

Syaini, S. Sos., M. IP
NIDN. 1103108201

SURAT PEMBERIAN IZIN PENELITIAN



Tanjung Selor, 11 Juli 2022

No. : 065/B/BPR-BANK BLG/VII/2022
Lamp. : 1 (satu) lembar

Kepada
Yth. Yayasan Pendidikan Tanah Seribu
Universitas Kaltara

Di -
Tempat

Perihal : **Surat Balasan Izin Penelitian**

Dengan Hormat
Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya kita masih dapat melaksanakan aktifitas keseharian.

Menindaklanjuti Surat Nomor: 001/IP/AN-Fisipol/Unikaltar/VII/2022 tanggal 8 Juli 2022 perihal izin penelitian dengan ini kami sampaikan bahwa kami memberikan izin Penelitian kepada mahasiswa :

Nama : Anggeleni Otnel
NPM : 201851014
Semester : VIII (Delapan)
Metode Penelitian : Analisis Kualitatif
Lama Penelitian : 08 Juli s.d 08 November 2022

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan Kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT. BPR Bank Bulungan (Perseroda)



Tembusan :
1. Arsip

BANK SAHABAT ANAK NEGERI

Bangga Membangun Bulungan
Kantor Pusat : Jl. Kolonel Soetadji RT 11 RW 04 Tanjung Selor, Bulungan, Kalimantan Utara 77212
Telp : 0552 22236, Fax : 0552 21385
Email : bprbulungan@gmail.com
Website : www.bprbulungan.go.id



PEDOMAN WAWANCARA
STUDI TENTANG PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA PT. BPR
BANK BULUNGAN (PERSERODA)

A. Identitas Wawancara

- | | | |
|---------------------|---|---|
| 1. Nama | : | : |
| 2. Jabatan | : | |
| 3. Waktu Wawancara | : | |
| 4. Tempat Wawancara | : | |

B. Pertanyaan

1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sikap karyawan BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima?
2. Apakah penerapan pelayanan prima pada BPR Bulungan dari aspek sikap sudah berjalan dengan baik?
3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana perhatian karyawan BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan?
4. Apakah penerapan pelayanan prima pada BPR Bulungan dari aspek perhatian sudah berjalan dengan baik?
5. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tindakan karyawan BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima?
6. Apakah penerapan pelayanan prima pada BPR Bulungan dari aspek tindakan sudah berjalan dengan baik?
7. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kemampuan karyawan BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima?
8. Apakah penerapan pelayanan prima pada BPR Bulungan dari aspek kemampuan sudah berjalan dengan baik?
9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana penampilan karyawan BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima?
10. Apakah penerapan pelayanan prima pada BPR Bulungan dari aspek penampilan sudah berjalan dengan baik?
11. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tanggung jawab karyawan BPR Bulungan dalam memberikan pelayanan prima?
12. Apakah penerapan pelayanan prima pada BPR Bulungan dari aspek tanggung jawab sudah berjalan dengan baik?

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN



Proses wawancara dengan Ibu Linda selaku Sekretaris PT. BPR Bank Bulungan



Proses wawancara dengan Bapak Taufan selaku PE kepatuhan & MR PT. BPR Bank Bulungan



Proses wawancara dengan Ibu Agita selaku *Human Resource Development (HRD)* PT. BPR Bank Bulungan



Proses wawancara dengan Bapak Glen selaku bidang *Office Staff (IT)* PT. BPR Bank Bulungan



Proses wawancara dengan Ibu Mailiana selaku *Customer Service (CS)* PT. BPR Bank Bulungan



Proses wawancara dengan Ibu Ulifah selaku nasabah PT. BPR Bank Bulungan



Proses wawancara dengan Ibu Epiani selaku nasabah PT. BPR Bank Bulungan



Proses wawancara dengan Ibu Melfa selaku nasabah PT. BPR Bank Bulungan



Proses wawancara dengan Bapak Tingang Ngau selaku nasabah PT. BPR Bank Bulungan



Proses wawancara dengan Ibu Heviy Lian selaku nasabah PT. BPR Bank Bulungan