

**TINJAUAN STRATEGI PELAYANAN NASABAH PADA  
PT BPR GANTO NAGARI 1954**

**TUGAS AKHIR**

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Program studi Administrasi Bisnis  
Jurusan Administrasi Niaga**



Oleh:

**YULI MARLINA**  
**05 076 008**



**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK UNIVERSITAS ANDALAS  
2008**



No. Alumni Universitas	YULI MARLINA	No. Alumni Universitas
a). Tempat/Tgl.Lahir: Lantak Mingkudu, 14 Mei 1985 b). Nama Orang Tua: Tando dan Martini c). Fakultas: Politeknik d). Jurusan: Administrasi Niaga e). NBP: 05 076 008 f). Tgl.Lulus: 25 Juli 2008 g). Predikat Lulus: h). IPK: i). Lama studi: 3 tahun k). Alamat orang tua: Pauh Kamar, Kabupaten Padang Pariaman.		

### TINJAUAN STRATEGI PELAYANAN NASABAH PADA PT BPR GANTO NAGARI 1954

Tugas akhir DIII oleh Yuli marlina Pembimbing I Gustina, SE  
Pembimbing II Novirwan Trinanto, SE, M.si

#### ABSTRAK

PT BPR GANTO Nagari 1954 merupakan Bank Perkreditan Rakyat yang berada di kawasan Lubuk Alung, Kabupaten Padang Pariaman, adalah salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang mengalami kenaikan yang stabil terhadap jumlah nasabah dari tahun ke tahun. Salah satunya hal ini disebabkan oleh strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT BPR GANTO Nagari 1954 dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah. PT BPR GANTO Nagari membagi daerah kegiatan pemasarannya berdasarkan wilayah kantor kas, seperti Pauh Kamar, Pasar Usang dan Kayu Tanam.

Dalam melakukan penelitian ini, Penulis menggunakan metode analisis data kualitatif yang bersifat deskriptif dan menguraikan data-data yang terkumpul dengan mendeskripsikan pelaksanaan terhadap strategi pelayanan yang dilaksanakan oleh PT BPR GANTO Nagari 1954.

Dalam melaksanakan strategi pelayanan PT BPR GANTO Nagari 1954, memiliki tipe strategi bisnis yang secara fungsional dan berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen, seperti strategi kegiatan pemasaran yang lebih fokus pada golongan pengusaha kecil dan menengah, strategi operasional dalam melayani dengan menerapkan sistem jemput bola di dalam mempermudah nasabah, pola layanan satu atap yang terpadu pada satu tempat, biaya administrasi yang ringan dan proses dan persyaratan yang mudah serta sederhana.

Tugas Akhir telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal: 25 Juli 2008

Abstrak ini disetujui oleh Penguji

Penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.	4.
Nama Terang	Gustina, SE	Yenida, SE, M.si	Alhapen Ruslin Chandra, SE, MT, M.com	Jумыetti, SE, M.si

Mengetahui:  
Ketua jurusan:

Sarmiadi, SE  
NIP. 132 282 158



Alumni telah mendaftarkan ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor Alumni

Petugas Fakultas/Universitas		
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin maju pesat, ditandai dengan tingginya tingkat pertumbuhan berbagai macam perusahaan, baik yang bergerak di bidang jasa keuangan maupun non keuangan. Hal ini dalam rangka memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat akan modal. Dalam kondisi seperti ini, bank atau lembaga keuangan harus mampu berkompetisi dengan perusahaan-perusahaan jasa keuangan yang ada.

Dalam memenangkan persaingan yang ketat, bank harus mampu menghasilkan barang/jasa yang kualitasnya lebih baik dari pesaing. Salah satu caranya adalah dengan menyusun strategi-strategi yang lebih baik dari pesaingnya. Salah satu contoh strategi tersebut adalah pemenuhan keinginan nasabah secara lebih detail. Strategi menurut Prahalad (1995), adalah tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus dan dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan yang berkaitan dengan tujuan jangka panjang untuk memperoleh keunggulan bersaing dan memiliki produk yang sesuai dengan keinginan nasabah dengan dukungan yang optimal dari sumber daya yang ada, karena selain itu bank juga sudah menjadi mitra masyarakat secara umum di

dalam memenuhi kegiatan transaksi keuangan mereka, seperti tempat penyimpanan uang (tabungan), pinjaman dan lain sebagainya.

PT BPR GANTO Nagari 1954 merupakan salah satu bank perkreditan rakyat yang melakukan kegiatan di antaranya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, kredit, menyediakan pembiayaan bagi nasabah dalam berbagai sektor usaha berdasarkan prinsip bagi hasil. PT BPR GANTO Nagari 1954 terus menerus mengembangkan strategi untuk mengatasi datangnya ancaman eksternal dan internal serta merebut peluang pasar yang ada. Salah satunya dalam bentuk penentuan strategi pelayanan, karena pelayanan merupakan segala usaha penyediaan fasilitas maupun kegiatan tertentu dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon nasabah dan nasabah sebelum maupun sesudah terjadinya transaksi.

Hal ini menjadi motivasi di dalam memberikan pelayanan dan kepuasan yang maksimal terhadap nasabah, karena kepuasan adalah harapan nasabah dari setiap kinerja/hasil perusahaan dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, nantinya sangat bermanfaat bagi kegiatan operasional perusahaan di dalam mempertahankan nasabah. Dalam perkembangannya, jumlah nasabah PT BPR GANTO Nagari 1954 mulai dari tahun 2005 sampai 2007 selalu mengalami peningkatan. Hal ini dapat dilihat pada tabel perbandingan berikut ini:

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Dari uraian yang telah Penulis uraikan pada bab-bab terdahulu, serta berdasarkan penelitian yang telah Penulis lakukan mengenai strategi pelayanan nasabah pada PT BPR GANTO Nagari 1954, maka Penulis memberikan suatu kesimpulan, sebagai berikut:

1. PT BPR GANTO Nagari 1954 merupakan Bank Perkreditan Rakyat yang berada di kawasan Lubuk Alung, Kabupaten Padang Pariaman, adalah salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang mengalami kenaikan yang stabil terhadap jumlah nasabah dari tahun ke tahun. Salah satunya hal ini disebabkan oleh strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh PT BPR GANTO Nagari 1954 dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabah.
2. PT BPR GANTO Nagari membagi daerah kegiatan pemasarannya berdasarkan wilayah kantor kas, seperti Pauh Kamar, Pasar Usang dan Kayu Tanam.
3. Dalam melaksanakan strategi pelayanan PT BPR GANTO Nagari 1954, memiliki tipe strategi bisnis yang secara fungsional dan berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen, seperti strategi kegiatan pemasaran yang lebih fokus pada golongan pengusaha kecil dan menengah, strategi operasional dalam melayani dengan menerapkan

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, DR. 1998. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta
- Garvin A, David. *Manufacturing Strategic Planning*, diterjemahkan oleh Hamel Gary, Prahalad. 1995. *Competing for the future*. Harvard Business Scholl Press.
- Kotler, Philip. 1997. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- . 2002. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Martin, William. 2004. *Managing Quality Customer Service*. Jakarta: PT Gramedia.
- PT PLN, Pelayanan Pelanggan, dapat diakses pada ([http://www.plnjaya.cn.id/plyanan/plyanan\\_plnggan.asp?idm=4](http://www.plnjaya.cn.id/plyanan/plyanan_plnggan.asp?idm=4)), diakses pada tanggal 29 Juni 2008.
- PT PLN, Pelayanan Pelanggan, dapat diakses pada ([http://www.plnjsa/plyanan\\_jasa](http://www.plnjsa/plyanan_jasa), dikutip dari Lavelok (1992), pelayanan sebagai satu strategi), diakses pada tanggal 29 Juni 2008.
- Porter, Michael E. 1993. *Keunggulan Bersaing Menciptakan dan Mempertahankan Kinerja Unggul*. Jakarta: Erlangga
- Rangkuti, Freddy. 2008. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono, 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R. dkk. 2000. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.