ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT. BPRS JAM GADANG BUKITTINGGI

Abstrak

Skripsi ini berjudul **"analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi"**, dibuat oleh **Mia Yolanda dengan Nim 3322321** Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, universitas islan negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tuntutan peningkatan kualitas pelayanan pada lembaga perbankan syariah yang semakin tinggi seiring dengan persaingan industri keuangan. PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi masih menghadapi sejumlah kendala dalam memberikan pelayanan yang optimal, seperti keterbatasan fasilitas fisik, belum tersedianya layanan berbasis digital, serta fluktuasi jumlah nasabah yang sempat mengalami penurunan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan nasabah, sehingga diperlukan upaya perbaikan yang terarah dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi pelayanan yang sebenarnya, melalui pengumpulan data berupa wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari unsur internal dan eksternal, yaitu pimpinan bank, bagian operasional, serta tiga orang nasabah yaitu (Bapak doni. Ibu lisma, dan bapak anton) yang dipilih secara sengaja (purposive) berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan layanan PT. BPRS Jam Gadang Bukittinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan, namun masih belum maksimal. Dari aspek bukti fisik, fasilitas yang tersedia belum sepenuhnya memadai dan belum didukung oleh teknologi perbankan modern. Dari sisi keandalan, pelayanan sudah berjalan sesuai prosedur, tetapi masih terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi kepada nasabah. Pada aspek daya tanggap, respons pegawai dinilai belum konsisten dalam memberikan pelayanan yang cepat. Sementara itu, pada aspek jaminan dan empati, masih ditemukan keterbatasan dalam membangun rasa percaya serta perhatian yang bersifat personal kepada nasabah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi melalui peningkatan sarana prasarana, pengembangan layanan digital, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia guna menciptakan pelayanan yang lebih efektif dan mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: ***Kualitas Pelayanan, Strategi Pelayanan, SERVQUAL, BPRS, Kepuasan Nasabah.***