

## **Analisis Proses Operasional dan Layanan Nasabah di Pt Bpr Santi Pala**

**Ni Made Ayu Dian Virgina Sari<sup>1\*</sup>, Ni Made Ria Kurniasih Astuty<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis, Pariwisata, Pendidikan, dan Humaniora Dhyana Pura

[119111501004@undhirabali.ac.id](mailto:119111501004@undhirabali.ac.id)

### **ABSTRAK**

Laporan ini berjudul "Analisis Proses Operasional dan Layanan Nasabah di PT BPR Santi Pala", yang disusun berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama [6] di PT BPR Santi Pala. Tujuan laporan ini adalah untuk menganalisis efektivitas proses operasional dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini meliputi observasi langsung, wawancara dengan staf bank, serta analisis data operasional harian. Fokus utama penelitian adalah proses operasional, seperti layanan teller, pengajuan kredit, dan pengelolaan data nasabah, serta evaluasi kualitas pelayanan dari sudut pandang nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa PT BPR Santi Pala memiliki keunggulan dalam kecepatan pelayanan dan keramahan staf. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti ketergantungan pada proses manual dalam administrasi yang memengaruhi efisiensi operasional. Selain itu, jam operasional yang terbatas juga menjadi perhatian nasabah dengan kebutuhan fleksibel. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar PT BPR Santi Pala meningkatkan penggunaan teknologi untuk mempercepat proses administrasi dan mempertimbangkan penyesuaian jam operasional guna meningkatkan kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** Bank Perekon Rakyat, Proses Operasional, Layanan Nasabah, Efisiensi, Kepuasan Nasabah.

### **1. Pendahuluan**

PT BPR Santi Pala merupakan salah satu lembaga keuangan mikro yang memiliki peran strategis dalam mendukung perkembangan ekonomi masyarakat, khususnya di sektor usaha kecil dan menengah (UKM). Sebagai Bank Perkreditan Rakyat (BPR), lembaga ini berfokus pada pemberian layanan keuangan berupa tabungan, deposito, serta kredit yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah lokal. Dengan komitmen untuk memberdayakan masyarakat ekonomi lemah, PT BPR Santi Pala berupaya memberikan solusi

---

keuangan yang cepat, mudah, dan terjangkau. Namun, dalam menjalankan fungsinya sebagai lembaga keuangan mikro, perusahaan ini dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti meningkatnya persaingan di industri perbankan, tuntutan digitalisasi, serta ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan.

Sebagai lembaga yang berfokus pada layanan langsung kepada nasabah, efektivitas operasional dan kualitas pelayanan merupakan dua aspek kunci yang menentukan keberhasilan PT BPR Santi Pala dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya. Proses operasional, seperti layanan teller, pengajuan kredit, dan pengelolaan data nasabah, harus berjalan dengan lancar agar dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah.

Di sisi lain, pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional menjadi elemen penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Namun, beberapa kendala, seperti ketergantungan pada sistem manual dalam administrasi dan keterbatasan jam operasional, sering kali menjadi hambatan yang memengaruhi efisiensi dan kualitas layanan secara keseluruhan.

Laporan ini disusun berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama enam bulan di PT BPR Santi Pala, dengan tujuan untuk menganalisis efektivitas proses operasional dan mengevaluasi kualitas layanan kepada nasabah. Metode penelitian yang digunakan meliputi observasi langsung terhadap aktivitas operasional, wawancara dengan staf, dan analisis data operasional harian.

Fokus penelitian diarahkan pada beberapa aspek utama, seperti proses pelayanan teller, prosedur pengajuan kredit, serta pengelolaan data nasabah. Selain itu, evaluasi dilakukan terhadap pengalaman dan kepuasan nasabah untuk mendapatkan gambaran yang lebih holistik mengenai kualitas layanan yang diberikan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kekuatan dan kelemahan dalam proses operasional serta layanan PT BPR Santi Pala. Temuan dalam laporan ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi perusahaan untuk mengidentifikasi peluang perbaikan, seperti penerapan teknologi dalam sistem administrasi, pengembangan layanan digital, dan penyesuaian jam operasional untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan implementasi strategi yang tepat, PT BPR Santi Pala dapat mempertahankan daya saingnya di industri perbankan, sekaligus terus memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ekonomi masyarakat.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengutamakan pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara, dan analisis dokumen operasional harian di PT BPR Santi Pala. Observasi

---

dilakukan dengan cara memantau aktivitas operasional di berbagai divisi, seperti layanan teller, pengajuan kredit, dan pengelolaan data nasabah. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami alur kerja secara langsung, mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi dalam proses operasional, serta mengamati interaksi antara staf dengan nasabah. Selain itu, wawancara semi-terstruktur dilakukan dengan staf bank, mulai dari teller hingga manajer, untuk mendapatkan perspektif mendalam mengenai tantangan operasional serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.

Analisis data operasional harian melibatkan pengumpulan dokumen terkait, seperti laporan transaksi harian, rekam jejak pengajuan kredit, serta catatan keluhan nasabah. Data ini dianalisis untuk mengidentifikasi pola-pola yang relevan, misalnya efisiensi waktu pelayanan, tingkat keberhasilan pengajuan kredit, serta jenis keluhan yang paling sering diajukan oleh nasabah. Gabungan metode observasi, wawancara, dan analisis data ini memberikan pemahaman yang menyeluruh tentang kondisi operasional dan kualitas layanan PT BPR Santi Pala. Dengan pendekatan yang sistematis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang akurat dan relevan untuk perumusan rekomendasi yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen, ditemukan bahwa PT BPR Santi Pala memiliki beberapa keunggulan dan kelemahan dalam proses operasional dan layanan nasabahnya.

Keunggulan utama terlihat dari kecepatan layanan teller, terutama dalam transaksi harian seperti setoran, penarikan, dan pembayaran tagihan. Nasabah umumnya memberikan tanggapan positif terhadap keramahan staf bank yang dianggap responsif dalam menangani keluhan. Prosedur pengajuan kredit juga menunjukkan kehati-hatian dalam menilai kelayakan nasabah, yang membantu mengurangi risiko kredit macet.

Namun, ditemukan beberapa kelemahan yang perlu mendapat perhatian. Proses administrasi yang masih manual menjadi tantangan utama, karena dapat memperlambat penyelesaian dokumen, meningkatkan risiko kesalahan, dan menambah beban kerja staf. Selain itu, kurangnya integrasi teknologi, seperti aplikasi perbankan digital, membatasi kemudahan akses layanan bagi nasabah yang memiliki mobilitas tinggi. Jam operasional yang terbatas juga menjadi salah satu keluhan utama dari nasabah, terutama mereka yang membutuhkan fleksibilitas waktu.

Kecepatan layanan dan keramahan staf di PT BPR Santi Pala menunjukkan komitmen bank dalam memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Namun, ketergantungan pada sistem manual menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk digitalisasi. Proses manual tidak hanya menghambat efisiensi tetapi juga meningkatkan risiko kehilangan data atau terjadinya kesalahan administrasi. Dalam konteks ini, implementasi teknologi,

---

seperti sistem manajemen data berbasis komputer atau aplikasi perbankan digital, dapat membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi proses administrasi.

Keterbatasan jam operasional juga menjadi perhatian yang memengaruhi kepuasan nasabah. Dengan adanya kebutuhan nasabah yang beragam, penyesuaian jam kerja, misalnya memperpanjang jam operasional atau membuka layanan pada akhir pekan, dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kenyamanan nasabah. Selain itu, pelatihan berkala untuk staf bank mengenai penggunaan teknologi dan peningkatan keterampilan komunikasi dapat membantu menjaga kualitas layanan di tengah upaya digitalisasi.

Pengembangan layanan digital, seperti internet banking atau aplikasi mobile, juga menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan daya saing PT BPR Santi Pala. Dengan memberikan layanan yang dapat diakses kapan saja, bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah modern yang mengutamakan fleksibilitas dan efisiensi. Secara keseluruhan, meskipun PT BPR Santi Pala telah menunjukkan keunggulan dalam beberapa aspek, perbaikan pada sistem operasional dan pengembangan layanan digital sangat diperlukan untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan.

#### **4. Simpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa PT BPR Santi Pala memiliki kekuatan dalam hal kecepatan layanan dan keramahan staf, yang menjadi poin positif dalam membangun hubungan dengan nasabah. Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti ketergantungan pada proses administrasi manual, minimnya layanan berbasis teknologi, dan keterbatasan jam operasional.

Untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing, langkah strategis yang direkomendasikan meliputi digitalisasi proses administrasi, pengembangan layanan digital seperti internet banking, penyesuaian jam operasional, serta pelatihan berkala untuk staf. Dengan implementasi perbaikan ini, PT BPR Santi Pala diharapkan mampu meningkatkan kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan keberlanjutan bisnisnya di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

#### **5. Daftar Rujukan**

Astuty, N. M. R. K., & Sari, N. M. A. D. V. (2024). Analisis Proses Operasional dan Layanan Nasabah di PT BPR Santi Pala. Universitas Dhyana Pura.

Griffin, R. W. (2022). *Management: Principles and Practices* (12th ed.). Cengage Learning.

- Harahap, S. S. (2018). Analisis Kritis atas Laporan Keuangan. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Hasan, A. (2020). Marketing. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Kasmir. (2017). Manajemen Perbankan. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2020). Principles of Marketing (17th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services Marketing: People, Technology, Strategy (8th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pasal, H. T. (2015). Perbankan Digital: Transformasi Layanan Keuangan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rivai, V., & Basri, A. F. M. (2015). Performance Appraisal: Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Website resmi PT BPR Santi Pala. (2024). [www.bprsantipala.co.id](http://www.bprsantipala.co.id).

