

## STRATEGI MARKETING GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PD. BPR BANK JOMBANG (PERSERODA)

Mutiara Elok Ayuni<sup>1</sup>, Maulidyah Amalina Rizqi<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Gresik

Jl. Sumatera 101 GKB, Kebomas, Gresik, Jawa Timur

Email: [Melaayuni.mutiara20@gmail.com](mailto:Melaayuni.mutiara20@gmail.com)

Email: [Maulidyah@umg.ac.id](mailto:Maulidyah@umg.ac.id)

### *Abstract*

*Bank Perkreditan Rakyat (BPR) is one of the banking companies whose business scope is narrower than that of commercial banks. This study aims to identify and analyze PD Strategies. BPR Bank Jombang to build quality banking services to create customer satisfaction for the people in Jombang. This type of research uses a descriptive qualitative research approach, the data collection method used is observation and interview method, the data source used is the primary (direct) data source, namely the interview results, while the data analysis techniques used are triangulation or metode which aims to evaluate how the implementation of strategies to support the success of Bank Jombang's marketing to increase customer satisfaction. From the results of this study, it can be concluded PD. BPR Bank Jombang as a banking company based in the region, that Bank Jombang has a considerable opportunity in developing its business. This can be seen from the achievement of a Simarmas Program that is able to attract customers, and customers are also very enthusiastic in the presence of the Simarmas Program.*

**Keywords:** *Strategy, Quality of Service, Customer Satisfaction.*

### *Abstrak*

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan salah satu perusahaan perbankan yang ruang lingkup usahanya lebih sempit dibandingkan dengan bank umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis Strategi PD. BPR Bank Jombang untuk membangun kualitas layanan perbankan yang berkualitas untuk menciptakan kepuasan pelanggan bagi masyarakat di Jombang. Jenis penelitian yang ini menggunakan jenis Pendekatan Penelitian kualitatif deskriptif, metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan metode wawancara, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer (langsung) yaitu hasil wawancara, sedangkan untuk teknik analisis data yang digunakan adalah triangulasi atau metode yang bertujuan untuk mengavaluasi bagaimana penerapan strategi mendukung keberhasilan pemasaran Bank Jombang guna meningkatkan kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan PD. BPR Bank Jombang sebagai perusahaan perbankan yang bernaungan dalam daerah, bahwa Bank Jombang memiliki peluang yang cukup besar dalam mengembangkan bisnisnya. Hal ini dapat dilihat dari tercapainya suatu Program Simarmas yang mampu menarik para nasabah, serta nasabah pun sangat antusias dalam hadirnya Program Simarmas.

**Kata kunci:** *Strategi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.*

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi yang pesat saat ini menghadirkan berbagai tantangan bagi dunia usaha, demikian pula dunia perbankan. Di tengah pandemi saat ini, persaingan dan kompetisi yang semakin meningkat mendominasi arah industri perbankan yang fokus untuk berusaha memenuhi kebutuhan nasabah guna merebut pangsa pasar dan meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam dunia perbankan, nasabah menuntut agar setiap perusahaan membidik kepuasan nasabah. Berbagai upaya telah dilakukan dalam bisnis perbankan untuk memperoleh dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Dari sekian banyak bank yang beroperasi saat ini, perbankan menjalankan fungsinya dengan baik, yaitu bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan sehari-harinya adalah jual beli mata uang. Secara umum, pelanggan cenderung mendapatkan penawaran yang sesuai dengan kebutuhan dan layanan yang memenuhi harapan mereka. Seringkali, pelanggan membuat pilihan berdasarkan nilai mereka.

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang paling banyak dicari oleh perusahaan yang bergerak di industri jasa, khususnya jasa perbankan. Wahlers (In Personal, 2007) mengemukakan bahwa strategi kualitas layanan yang tepat dan akurat merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan kompetitif jika strategi tersebut direncanakan dan dilaksanakan dengan baik, karena kualitas layanan merupakan kualitas yang dapat diukur dalam layanan perbankan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting bagi keberhasilan suatu bank sebagai perusahaan jasa, saat ini memuaskan nasabah melalui kualitas pelayanan yang baik telah menjadi salah satu komitmen bisnis bank. Pentingnya pelayanan dalam dunia perbankan tidak terlepas dari kesan nasabah ketika bertemu langsung dengan pemberi jasa (front-line person), meskipun juga dipengaruhi oleh kesan nasabah ketika menggunakan fasilitas transaksi yang disediakan oleh bank. Untuk itu peran personel frontline sangat penting untuk menarik dan menjaga hubungan baik dengan calon nasabah dan nasabah bank itu sendiri (Kompasiana, 2013).

Parasuraman et., al (1994) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diterima oleh konsumen (dalam dunia perbankan dikenal sebagai pelanggan) dengan kualitas yang diharapkan diterima oleh konsumen tersebut. Hal-hal yang menjadi dasar kualitas layanan adalah metrik yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman et al (1994) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen, seperti loyalitas konsumen terhadap produk yang dimiliki perusahaan. Jika konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diterimanya dari suatu perusahaan, maka mereka tidak akan ragu untuk membayar lebih.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan salah satu perusahaan perbankan yang ruang lingkup usahanya lebih sempit dibandingkan dengan bank umum, dalam rangka memperluas cakupan usaha dan mempertahankan nasabah maka pemenuhan kebutuhan nasabah lebih diutamakan. Tujuan BPR adalah mendukung pelaksanaan pembangunan nasional untuk meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional, meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak dengan memenuhi kebutuhan petani, peternak, nelayan, pedagang, pengusaha kecil, pegawai, dan pensiunan. (Muchtar et al., 2016). Peran Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah untuk mendukung upaya pengentasan kemiskinan yang harus dilakukan oleh Bupati/Pemerintah Provinsi

Perkotaan, mendukung penciptaan lapangan kerja (mengurangi pengangguran), mendukung pertumbuhan ekonomi daerah, mendukung pengelolaan manfaat gender dalam usaha (BPR Jatim, 2020).

PD. BPR Bank Jombang merupakan salah satu perusahaan milik pemerintah daerah kabupaten jombang yang diubah dengan keputusan Bupati Nomor: HK. 003. 2/09/1978 menjadi Dinas Perusahaan Daerah Kabupaten Dati II Jombang yang terdiri dari 4 (empat) unit yaitu: Unit Taman Rekreasi Tirta Wisata, Unit Saluran Air Minum, Unit Apotek Segar dan Unit Bank Pasar. Pada 7 November 1990 status perusahaan diubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Pasar berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 4, Tahun 1990. Pada tahun 1994 status perusahaan menjadi PD. Bank Pasar berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 26, Tahun 1994. Pada tahun 1998 perusahaan memperoleh izin usaha menjadi BPR dengan nama PD. BPR Bank Pasar berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Nomor: KEP-041/KM. 17/1998. Pada 6 november 2009 perusahaan berubah menjadi PD. BPR Bank Jombang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 17 Tahun 2009.

Fenomena yang terjadi di akhir pandemi Covid-19 adalah kebijakan Bank Indonesia berupa pelonggaran dan keringanan kredit bagi debitur yang terdampak Covid-19 untuk menyediakan sumber pendanaan PD. BPR Bank Jombang galau. Kebijakan ini memang dinilai sebagai langkah tepat untuk meringankan beban masyarakat di masa sulit, meski konsekuensinya harus ditanggung oleh bank pemberi kredit. Kebijakan pelonggaran kredit tidak hanya memungkinkan bank untuk menurunkan suku bunga kredit, tetapi juga memungkinkan masyarakat sebagai debitur untuk memiliki toleransi tertentu terhadap pembayaran jatuh tempo.

Perbankan mempertimbangkan pemotongan suku bunga karena penyerapan kredit melemah akibat krisis ekonomi yang dipicu Covid-19 dan dampak perang dagang. Tujuan penurunan suku bunga kredit adalah untuk menarik minat atau mendorong permintaan kredit masyarakat agar likuiditas tetap stabil. Selain itu PD. BPR Bank Jombang memunculkan strategi inovasi baru untuk menarik minat bagi masyarakat Jombang yaitu Tabungan Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat). Tabungan Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) dipersembahkan untuk masyarakat yang ingin dan ikut serta dalam menabung di Bank Jombang yang nantinya akan memperoleh hadiah undian Emas, Sepeda Motor Scoopy dan Mobil Brio yang akan diundi dalam tiap tahunnya, dengan adanya munculnya inovasi tabungan Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini membuat masyarakat semakin antusias untuk tetap menabung di situasi terjadinya Covid-19.

PD. BPR Bank Jombang juga memberikan layanan jasa ambil uang yang akan ditabungkan oleh nasabah dalam menabung, sehingga para nasabah yang memiliki kepentingan mendesak dan tidak bisa ditinggalkan seperti menjaga toko ataupun berdagang tidak perlu susah-susah untuk berkunjung/mengantri ke teller Bank karena pihak PD. BPR Bank Jombang menyediakan layanan jasa yang siap melayani para nasabah dan nasabah pun akan bisa tetap menabung di kondisi apapun.

Berdasarkan penjelasan-penjelasan tersebut, maka dilakukan penelitian mengenai strategi PT. BPR Bank Jombang dalam membangun kualitas pelayanan perbankan untuk menciptakan kepuasan nasabah di daerah Jombang. Tujuan penelitian ini ingin mengetahui tingkat kualitas pelayanan PT. BPR Bank Jombang yang dinyatakan mengalami peningkatan dalam kualitas pelayanan di segi Tabungan simarmas (Simpanan Arisan Masyarkat), sehingga PT. BPR Bank Jombang dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya lagi untuk dapat memuaskan nasabahnya di tahun yang akan mendatang.

Berdasarkan persaingan bisnis yang semakin ketat akhir-akhir ini, strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dapat menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu perusahaan. Perusahaan diharapkan dapat menarik pelanggan agar lebih tertarik dengan kualitas pelayanan di dalam perusahaan melalui inovasi.

Dari paparan tersebut, maka penulis ingin melakukan analisis bagaimana penerapan strategi dalam meningkatkan nasabah pada PD. BPR Bank Jombang yang dimana perusahaan tersebut bergerak dibidang perbankan milik Pemerintah Daerah yang berada di Jalan Presiden KH. Abdurrahman Wahid No. 153-155, Kab. Jombang. Tolak ukur yang dijadikan analisis penulis berupa evaluasi di PD. BPR Bank Jombang terkait strategi dalam meningkatkan nasabah apakah berjalan dengan baik atau justru mendapatkan sisi negatif di mata nasabah.

## **METODE PENELITIAN**

Riset ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif yakni prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian, yakni meningkatkan kepuasan nasabah pada PD. BPR Bank Jombang, berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan. Pemilihan metode ini karena rumusan persoalan yang akan dianalisis adalah strategi meningkatkan kepuasan nasabah yang tentunya perlu penjabaran dari sudut pandang penulis.

Untuk validasi data, penulis menggunakan teknik analisis triangulasi, dalam sebuah penelitian penting dilakukan jika meneliti benar-benar menginginkan data yang akurat. Sebab, dalam setiap pengumpulan data penelitian sering dijumpai ketidaksamaan antara data yang diperoleh dari narasumber satu dengan yang lain. Oleh karena itu dibutuhkan suatu teknik yang dapat disimpulkan yang pasti dan akurat (meleong, L. J., 2010).

Hal ini bertujuan untuk mengavaluasi bagaimana penerapan strategi mendukung keberhasilan pemasaran Bank Jombang guna meningkatkan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Triangulasi sumber dan Triangulasi data. Dalam pengumpulan data dengan metode triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, sedangkan pada Triangulasi metode yang dilakukan dengan menggunakan strategi:

1. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dari beberapa teknik pengumpulan data.
2. Pengecekan beberapa sumber data dengan metode yang sama. Triangulasi ini dilakukan untuk melakukan pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data, apakah informasi yang didapat dengan metode wawancara sama dengan hasil observasi atau apakah hasil dari observasi sesuai dengan informasi yang diberikan ketika di wawancara. Apabila berbeda maka peneliti harus dapat menjelaskan perbedaan tersebut, tujuannya adalah untuk mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik sampling purposive dengan menggunakan dua pihak kriteria : (1) Melakukan wawancara kepada pihak yang telah

menentukan kebijakan strategi marketing yaitu Ibu Eriza Firdana Putri Aji selaku Supervisor Marketing di PD. BPR Bank Jombang Jombang (Perseroda) Cabang Utama dan Bapak Santoso selaku HRD PD. BPR Bank Jombang (Perseroda) Cabang Utama. (2) Melakukan wawancara dengan pihak masyarakat langsung dari dampak strategi marketing yang dilakukan oleh PD. BP Bank Jombang Cabang Utama yaitu dengan Ibu Hasanah selaku pengguna Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) yang berprofesi sebagai pedagang di pasar pon, Ibu Sumiati selaku pengguna Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) yang berprofesi pedagang sayur pribadi di rumahnya sendiri, Ibu Islamiyah selaku pengguna Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) yang berprofesi sebagai penjual nasi pecel, dan Bapak Sugianto selaku pengguna Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) yang berprofesi sebagai pedagang toko baju di pasar legi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perencanaan yang dilakukan PD. BPR Bank Jombang untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah yaitu dari segi infrastruktur. Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai suatu tujuannya. Dalam penerapan perencanaan strategi melibatkan penerapan serangkaian tindakan yang tepat guna dalam mencapai tujuan perusahaan, perencanaan strategi yang mencakup pada jangkauan masa depan yang jauh, dan menetapkan keputusan pimpinan tertinggi agar memungkinkan suatu organisasi berinteraksi secara efektif (misi), dan mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal serta mengukur dan menetapkan kelemahan dan kekuatan internal serta menetapkan tujuan jangka panjang.

PD. BPR Bank Jombang selalu senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya agar nasabah merasa puas dan nyaman. Kualitas pelayanan yang akan dirasakan oleh nasabah merupakan salah satu penilaian global, bank yang berorientasi pada pelayanan akan membawa kesuksesan besar bagi bank, bank yang peka akan sikap emosional nasabah sebagai suatu petunjuk yang nantinya dapat ditangani dengan sebaik-baiknya, nasabah pun akan menjadi dampak impact baik bagi bank. Pelayanan yang ditujukan kepada nasabah haruslah memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah. Pada pemberian pelayanan yang baik serta berkualitas, maka akan membuat pihak bank mampu bersaing dengan bank-bank yang lainnya. Karena pada hakikatnya memberikan pelayanan yang baik dapat menciptakan suatu kepuasan nasabah.

PD. BPR Bank Jombang dalam meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah dan menggapai kepuasan nasabah dilihat dari infrastruktur (aspek fisik) dan intangible assets. Wujud aspek fisik dari bank yaitu berupa lokasi dan keadaan bank itu sendiri, lokasi parkir, kecepatan jaringan serta kecepatan dalam pelayanan. Sarana pendukung inilah merupakan sudut pandang penilaian dari nasabah terhadap kelengkapan peralatan, kecanggihan peralatan, keakuratan peralatan serta tata letak peralatan yang strategis menjadikan nasabah merasa nyaman terhadap PD. BPR Bank Jombang.

Selain itu, PD. BPR Bank Jombang juga memberikan layanan jasa guna mencapai kepuasan pelanggannya yaitu dengan menggunakan layanan ambil uang yang akan ditabungkan oleh nasabah dalam menabung, sehingga para nasabah yang memiliki kepentingan mendesak dan tidak bisa ditinggalkan seperti menjaga toko ataupun berdagang tidak perlu susah-susah untuk berkunjung/mengantri ke teller Bank karena pihak PD. BPR Bank Jombang menyediakan layanan jasa yang siap melayani para nasabah dan nasabah pun akan bisa tetap menabung di kondisi apapun.

### **Urgensi Program Tabungan Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) bagi PD. BPR Bank Jombang**

Adanya masa pandemi Covid-19 membuat PD. BPR Bank Jombang untuk dituntut semakin berinovasi terhadap memberikan kepuasan bagi nasabah serta harus mampu bersaing dengan bank-bank lainnya. Sehingga PD. BPR Bank Jombang pertimbangan program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini untuk direalisasikan terhadap masyarakat umum Jombang. Program simarmas ini adalah tabungan Simpanan Arisan Masyarakat yang dipersembahkan bagi masyarakat jombang yang ingin ikut serta dalam produk arisan Bank Jombang. Hasil dari wawancara dengan SPV Marketing menunjukkan keinginan kuat perusahaan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan mengembangkan suatu inovasi agar perusahaan menjadi lebih besar. Urgensi keberadaan Program Simarmas diharapkan agar dapat memperkokoh dan mempermudah para nasabah dalam menabung. Ada tiga pelaksanaan dari program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) yaitu:

1. Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) Emas

Tabungan Simarmas Emas ialah arisan bank jombang yang bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat yang dikemas dalam bentuk Simpanan Arisan Masyarakat yang dilakukan dengan pembayaran setiap bulannya sebesar Rp. 500.000,-

2. Arisan Scoopy

Tabungan Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) Scoopy ialah arisan bank jombang yang bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat yang dikemas dalam bentuk Arisan Sepeda Motor Scoopy yang dilakukan dengan pembayaran setiap bulannya sebesar Rp. 200.000,-

3. Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) Guru/100

Tabungan Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) Guru atau 100 ialah arisan bank jombang yang bertujuan untuk menghimpun dana masyarakat yang dikemas dalam bentuk Arisan dengan nominal pembayaran yang dilakukan dalam setiap bulannya sebesar Rp. 100.000,-

Dari ketiga program tersebut yang nantinya dalam setiap tahunnya akan diadakan undian berhadiah. Sementara itu dalam pengundian hadiah ini akan didapatkan bagi masyarakat Jombang yang ikut serta dalam program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) akan beruntung dalam mendapatkan hadiah undian tersebut.

Sesuai dengan hasil wawancara SPV bahwa pemasaran dari Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) yang dilakukan oleh tim marketing PD. BPR Bank Jombang hanya dilakukan di kawasan Jombang. Untuk mempromosikan Program ini, biasanya dilakukan di tempat ramai seperti di pasar-pasar karena lebih berpotensi dalam mencari nasabah yang layak untuk dijadikan nasabah Bank Jombang, di kawasan Jombang yang paling sering dikunjungi adalah pasar legi dan pasar pon. SPV di Bank Jombang juga menuturkan bahwa tidak ada kendala dari strategi pemasaran Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini, karena setiap strategi pemasaran yang dilakukan melalui media online juga, dan dengan menggunakan media online mampu memudahkan nasabah dan membuat minat dari nasabah meningkat karena menggunakan media online.

Tujuan dari program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini selain memberikan layanan yang terbaik bagi masyarakat jombang dan menghimpun dana masyarakat yang dikemas dalam bentuk arisan diantaranya juga agar dapat menjalin hubungan baik antara nasabah dengan Bank Jombang, tutur Direktur Utama Bank Jombang Bapak Afandi Haris Setyo Nugroho.

Direktur Utama Bank Jombang Bapak Afandi Haris Setyo Nugroho juga menuturkan, manfaat dari program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini adalah untuk mengedukasi masyarakat untuk lebih sadar menabung dengan adanya tabungan berhadiah, yang juga dapat menguntungkan bagi nasabah. Karena melalui Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) merupakan salah satu program unggulan bagi Bank Jombang ini, setiap orang mempunyai kesempatan untuk mendapatkan keuntungan (Jawa Pos Radar Jombang, 2018).

Sesuai dengan pernyataan dari Ibu Hasanah yang berprofesi sebagai pedagang sayur di pasar pon selaku nasabah yang mengikuti Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini bahwa merasakan keuntungan dari adanya Program ini, keuntungan yang didapat baginya untuk bisa menabung hasil dari penjualan di pasarnya, selain bisa menabung agar uang sebagian dari penghasilan penjualan pasar juga bisa ada kesempatan untuk mendapatkan hadiah undian. Selain itu juga dalam tiap bulannya pasti selalu ada pihak Bank Jombang untuk mengambil dana yang akan saya tabungkan.

Selain itu, ada pendapat yang dikatakan oleh Ibu Sumiati yang berprofesi pedagang sayur pribadi di rumahnya selaku nasabah yang mengikuti Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini bahwa ikut sertanya dalam program ini agar bisa mendapatkan hadiah undian mobil, pernah sekali, memenangkan undian di Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) Emas dan mendapatkan Emas 35 gram. Sehingga Ibu Sumiati ingin mendapatkan kesempatan dalam memenangkan hadiah undian mobil.

Adapun penuturan yang dikatakan oleh Ibu Islamiyah yang berprofesi sebagai penjual nasi pecel selaku nasabah yang mengikuti Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini bahwa mengikuti program ini karena ingin mendapatkan parcel (bingkisan), karena dalam setiap event seperti hari raya idul fitri pihak Bank Jombang

akan selalu memberi parcel bagi nasabah-nasabahnya dan salah satunya dari Ibu Islamiyah sangat senang adanya parcel dalam setiap eventnya dan bisa request parcel yang diinginkan.

Parcel (bingkisan) yang didapatkan biasanya tergantung dari pihak Bank Jombang. biasanya dalam tiap tahunnya selalu berbeda-beda seperti seprai, bedcover, 1 set gelas, selimut, piring, handuk, snack lebaran, dll. Namun juga para nasabah juga berhak dalam request souvenir yang diinginkan, jadi tim marketing juga menampung saran dan pesan yang diinginkan oleh para nasabah. Dan juga dapat secara langsung berinteraksi dengan para nasabah, apa kesukaan dan ketidaksukaan para nasabah dalam pelayanan yang sudah diberikan oleh tim marketing.

Jadi dapat disimpulkan bahwa adanya Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) serta Pelayanan PD. BPR Bank Jombang sangat membawa keuntungan dan kesenangan besar bagi para nasabah. Hasil dari wawancara ini sudah dilakukan dengan para nasabah yang berprofesi pedagang, diantaranya Ibu Hasanah, Ibu Sumiati, dan Ibu Islamiyah. Dari keuntungan yang didapatkan para nasabah adalah adanya pelayanan jasa serta kepedulian dan reward Bank Jombang di segi memberikan souvenir di setiap eventnya dalam nasabahnya membawa minat para nasabah untuk terus antusias dalam Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini.

PD BPR Bank Jombang salah satunya memiliki SDM yang berkualitas dan berkinerja, sehingga dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah bisa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para nasabah. Dari hasil wawancara dengan HRD PD. BPR Bank Jombang disebutkan bahwa PD. BPR Bank Jombang juga mengharuskan para karyawan dibagian Marketing untuk memberikan layanan jasa yang terbaik bagi para nasabah, salah satunya yaitu dalam Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini karyawan diharuskan ambil dana uang yang akan ditabungkan oleh nasabah dalam menabung bagi yang berhalangan, sehingga para nasabah yang memiliki kepentingan mendesak dan tidak bisa ditinggalkan seperti menjaga toko ataupun berdagang tidak perlu susah-susah untuk berkunjung/mengantri ke teller Bank karena pihak PD. BPR Bank Jombang menyediakan layanan jasa yang siap melayani para nasabahnya, dan nasabah pun akan bisa tetap menabung di kondisi apapun.

Sesuai dengan penuturan yang dikatakan oleh Bapak Sugianto yang berprofesi sebagai pedagang toko baju di pasar legi selaku nasabah yang mengikuti Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat), bahwa adanya pelayanan tersebut sangat meringankan bagi para pedagang, karena di situasi sibuknya dalam pasar legi yang memang bukanya 24 jam yang mengharuskan Bapak Sugianto tidak dapat ke Bank Jombang, sehingga adanya layanan tersebut membuat beliau senang dan bisa tetap menabung di kondisi sibuknya kerja.

Selain itu para masyarakat juga sangat antusias dengan kehadirannya Program ini, dilihat dari adanya teknik Word of Mouth Marketing (WOMM) yang dilakukan oleh para nasabah sendiri untuk mengajak para masyarakat jombang lainnya yang masih belum mengikuti Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) agar ikut serta dalam



Program tersebut. Word of Mouth Marketing (WOMM) atau biasa disebut dengan promosi dari mulut ke mulut, yang dimana strategi ini tidak membutuhkan biaya yang tinggi dalam penerapannya, namun juga memberikan dampak yang cukup baik untuk menarik konsumen terhadap suatu produk. Dan dari dampak ini juga dapat meringankan tim marketing dalam meningkatkan strategi karena secara tidak langsung para nasabah pun sangat antusias dengan adanya Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini bahkan mengajak para masyarakat lainnya agar ikut serta dalam program ini yang memang pelayanan dan keuntungan yang didapatkan oleh para nasabah yang mengikuti program ini sangat memuaskan bagi para nasabah sehingga sangat antusias menyebarkan Program ini ke masyarakat lain agar masyarakat bisa merasakan keuntungan seperti yang dirasakan oleh nasabah yang sudah ikut serta dalam Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini.

### **Tantangan Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) Bagi PD. BPR Bank Jombang**

Di era semasa pandemi ini memanglah membuat para pebisnis semakin berbondong-bondong dalam bersaing dan mengunggulkan dari sisi positif perusahaannya masing-masing agar semakin dipandang positif oleh pelanggan. Namun, juga tidak sedikit yang gagal dalam menjangkau kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat bahwa adanya Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini yang membuat strategi pemasaran bisa berjalan dengan sukses. Namun tentunya banyak tantangan yang dihadapi oleh PD. BPR Bank Jombang yaitu salah satunya jika Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) semakin berkembang dan melambung tinggi di bank-bank umum lainnya yang nantinya akan menurunkan suatu kualitas dari program tersebut yang nantinya akan semakin tidak digandrungi oleh masyarakat.

### **Peluang Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) Bagi PD. BPR Bank Jombang**

Dari adanya Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini sangat berpeluang terhadap jalannya suatu bisnis pada PD. BPR Bank Jombang, karena pada dasarnya Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini adalah Program perdana yang memang masih belum ada di bank-bank BPR/Umum lainnya. Oleh sebab itu, cara agar Program ini semakin berpeluang adalah dengan cara memperluas Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini agar tidak hanya bisa digunakan oleh masyarakat jombang saja melainkan masyarakat umum dari luar daerah jombang.

Bisa dimulai di salah satu kota-kota terdekatnya seperti Kota Mojokerto, Kediri, Blitar, Ngawi, dan Madiun. Dengan cara bekerja sama dengan Bank BPR yang ada di tiap kota tersebut untuk menghadirkan adanya program tersebut. Serta jika bisa mengatas namakan Program Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) ini bahwa Program tersebut milik dari Kota Jombang.

## KESIMPULAN

Dari adanya Program baru Simarmas (Simpanan Arisan Masyarakat) yang dilakukan oleh PD. BPR Bank Jombang sudah menjadi tolak ukur sejauh mana hasil pencapaian yang telah dicapai oleh PD. BPR Bank Jombang dalam meningkatkan kualitas pelayanan demi pencapaian untuk memuaskan para nasabah. Selain itu dari adanya Program Simarmas ini membuat masyarakat semakin antusias dan senang dengan adanya Program tersebut. Selain bisa menabung para nasabah pun juga merasa diuntungkan adanya program ini. Dari segi pelayanan yang baik ini adalah pelayanan yang dilakukan oleh PD. BPR Bank Jombang guna memperlakukan para nasabah dengan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya yaitu para nasabah.

## REFERENSI

- Abd Syukkur dan Tri Sudarwanto. 2021. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Jombang Cabang Ngoro*. BIMA: Journal of Business and Innovation Management, Volume 3, pp. 327-338.
- BPR Bank Jombang. <https://bankjombang.co.id/simarmas/-2022>
- BPR Jatim. 2020. *Bank BPR Jatim: Bank UMKM Jawa Timur*. <http://www.bprjatim.co.id> diakses pada tanggal 5 November 2022.
- Fakual News. 2019. <https://faktualnews.co/2019/07/21/dibuka-bupati-mundjidad-senam-bersama-dan-penutupan-simarmas-100-bank-jombang-berlangsung-meriah/152120/>. Diakses pada tanggal 2 Desember 2022.
- Harun Rasyid. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Ilmu Sosial Agama*. Pontianak: STAIN Pontianak.
- Husain Usman dan Pramono Setiady Akbar. *Metodelogi Penelitian Sosial*. 2006. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Imam Suprayoga dan Tobroni. 2001. *Metode Penelitian Sosial Agama*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jawa Pos Radar Jombang. 2018. <https://radarjombang.jawapos.com/nasional/01/08/2022/penarikan-undian-simarmas-guru-bank-jombang-meriah/>. Diakses pada tanggal 2 Desember 2022.
- Kompasiana. 2013. *Pentingnya Etika dalam Pelayanan*. (diunduh dari: <http://ekonomi.kompasiana.com/marketing/2013/05/28/pentingnya-etika-dalam-pelayanan-562443.html/> 10 November 2022).
- Kotler, P and G. Amstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Erlangga. Jakarta.

- Kotler, P. Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT Indeks.
- Manurung, M. (2007). Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Jatim Cabang Malang.
- Mardalis. 2004. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Masyhuri dan Zainnudin. *Metode Penelitian*. Pendekatan Praktis dan Apikatif.
- Moh. Kasiram. 2010. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Cet.II: UIN Maliki Press.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muchtar, B., R. Rahmidani, dan M. K. Siwi. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain. Kencana*. Jakarta.
- Oetama, S. dan D.H. Sari. 2017. *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di Sampit*. Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis 3(1): 59 – 65.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. 1994. *Alternative Scales of Measuring Service Quality: A Comparative Assesment Based on Pyschometric dan Diagnostic Criteria*. *Journal of Retailing*, Volume 70, pp. 201-230.
- Pribadi. (2007). *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada Bri Cabang Blora Dan Unit Online-nya*. JSMO VOL 4 NO 2.
- Robbins, Stephen P, and Mary Coulter. 2010. *Management Tenth Edition, diterjemahkan oleh Bob Sabran dan Devri Barnadi Putera dengan Judul, Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Saifuddin Azwaar. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugianto. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suyanto dan Bagong. 2007. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono, F. 2007. *Pemasaran Jasa*. Banyumedia Publishing. Malang.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Strategi Pemasaran, Edisi Ke Dua*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Transtrianingzah, F. (2006). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo. *Skripsi, Program Studi Manajemen Syariah, Jurusan Ekonomi Islam STAIN Surakarta*.