

## FUNGSI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH DI PT. BPR RAGA SURYA NUANSA PONOROGO

**Anisah Firdaus**

IAIN Ponorogo

[nizafirda80@gmail.com](mailto:nizafirda80@gmail.com)

**Aji Damanuri**

IAIN Ponorogo

[ajidamanuri@iainponorogo.ac.id](mailto:ajidamanuri@iainponorogo.ac.id)

**Abstrak** Penerapan fungsi manajemen dalam kegiatan operasional di BPR mempunyai fungsi yang sangat penting dalam pencapaian target dan tujuan yang sudah direncanakan. Manajemen merupakan kegiatan mengatur dan mengelola SDM agar tujuan dari BPR dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pelaksanaan fungsi manajemen di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi selain itu juga menggunakan data skunder yang diperoleh dari buku, artikel, dan web. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo, peningkatan pelayanan nasabah dicapai melalui penerapan berbagai fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan/penggerakan, koordinasi dan pengawasan.

**Kata Kunci** *fungsi manajemen, pelayanan nasabah, BPR, pengelolaan SDM, pencapaian target*

### PENDAHULUAN

Perkembangan lembaga keuangan atau bank semakin berkembang pesat seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Sektor perbankan memegang peranan penting dalam perekonomian, selain itu juga berperan untuk meningkatkan pemerataan hasil pembangunan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas ekonomi nasional. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat (OJK, n.d.). Berdasarkan jenisnya bank dibagi menjadi dua yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR) maupun BPRS (*Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*, 1998). BPR maupun BPRS mempunyai segmen pasar yang khusus untuk meningkatkan sektor ekonomi riil guna mendukung pertumbuhan dan laju ekonomi suatu negara

Bank Perkreditan Rakyat yang sekarang menjadi Bank Perekonomian Rakyat merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang perbankan. Kegiatan BPR lebih sempit dibandingkan dengan bank umum karena tidak menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan asuransi. BPR melaksanakan usahanya dengan konvensional maupun syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan

yang dilakukan oleh BPR meliputi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito, tabungan, maupun bentuk lain yang serupa dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit (OJK, n.d.). Kegiatan usaha BPR terutama ditujukan kepada usaha-usaha kecil dan menengah di masyarakat. Kredit yang disalurkan BPR Sebagian besar merupakan kredit modal kerja namun ada sebagian yang disalurkan untuk kredit konsumtif untuk nasabah perorangan (Indria Widyastuti, 2019).

Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi membuat kemudahan dalam memperoleh informasi perbankan sehingga nasabah lebih banyak pilihan dalam memilih bank yang akan digunakan untuk melakukan transaksi keuangan. Hal ini berakibat semakin meningkatnya kompetisi/persaingan antar bank baik bank umum maupun BPR. Untuk itu diperlukan peningkatan pelayanan nasabah dalam mempertahankan kepercayaan nasabah. Untuk memperoleh kepercayaan dari nasabah bank harus dikelola secara profesional mulai dari kualitas pelayanannya karena akan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Kepuasan akan pelayanan akan meningkatkan loyalitas nasabah dalam menyimpan dananya di bank. Pelayanan yang dibutuhkan nasabah yaitu ramah, cepat, tepat, dan dapat memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam bertransaksi (Khasanah, 2022).

Fungsi manajemen dalam perbankan sangat penting dalam upaya mengatur proses pencapaian tujuan yang diharapkan yaitu efektif dan efisien. Fungsi managerial meliputi serangkaian proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Sisk, 1999). Penerapan manajemen bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah dan calon nasabah. Ada banyak hal yang perlu diperhatikan dalam memberi pelayanan yang tepat, efektif dan efisien mulai dari perencanaan dalam pelayanan nasabah. Bagaimana penerapan rencana pelayanan dibuat sebagai standar pelayanan. Kemudian pengarahan terhadap penerapan pelayanan nasabah, hingga melakukan pengendalian/pengawasan terhadap proses pelayanan yang telah dilakukan (Kasmir, 2002).

PT. BPR Raga Surya Nuansa merupakan salah satu BPR yang berada di kabupaten Ponorogo yang merupakan badan usaha milik perserikatan Muhammadiyah di Ponorogo. Kegiatan usahanya meliputi deposito, tabungan dan penyaluran pinjaman/kredit baik kredit modal kerja maupun kredit konsumtif. BPR Raga Surya Nuansa juga menerapkan fungsi manajemen dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Penulisan artikel ini bertujuan untuk meneliti lebih jauh mengenai peran dan pentingnya penerapan fungsi manajemen untuk meningkatkan pelayanan nasabah di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo dan hasil penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi BPR dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah sebagai pengguna jasa perbankan.

## **LANDASAN TEORI**

### **A. Fungsi Manajemen**

Manajemen merupakan upaya pemberian pengarahan dan bimbingan melalui perencanaan, koordinasi, pengintegrasian, pembagian tugas dengan cara proporsional dan profesional, pengorganisasian, pengendalian, dan pemanfaatan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah dibuat bersama. Manajemen dapat dipandang sebagai suatu seni, sebagai upaya membimbing dan mengarahkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Rohman, 2017). Konsep manajemen dapat dilihat melalui berbagai sudut pandang. Hal ini dapat dipahami sebagai proses dinamis yang melibatkan perencanaan, koordinasi, pengintegrasian, pembagian tugas, pengorganisasian, pengendalian, dan pemanfaatan sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan. Lebih jauh lagi, manajemen dapat dilihat sebagai ilmu dan seni, karena

manajemen berupaya memahami secara sistematis alasan dan metode di balik kolaborasi manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Selain itu, manajemen juga dianggap sebagai profesi yang memerlukan kontribusi optimal dari setiap anggotanya. Hal ini dicapai dengan pembagian tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional, dengan tujuan akhir mencapai tujuan organisasi (Rohman, 2017).

Fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan manajerial yang berawal dari sebuah perencanaan hingga evaluasi, untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi sehingga setiap organisasi akan selalu menerapkan fungsi-fungsi manajemen agar tercapai tujuan yang efektif dan efisien (Sadikin et al., 2020). Untuk mencapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien, manajemen harus sepenuhnya difungsikan pada tiap organisasi, baik organisasi perbakan, industri ataupun pendidikan. Fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), koordinasi (coordinating) dan pengawasan (controlling). Kelima fungsi tersebut dipandang mencukupi bagi kegiatan manajerial yang akan memadukan pemanfaatan sumber daya material dan sumber daya manusia melalui kerjasama untuk mencapai tujuan yang ditetapkan (Candra Wijaya & Rifa'i, 2016).

## **B. Pelayanan Nasabah**

Pelayanan merupakan suatu perbuatan atau tindakan seseorang atau organisasi untuk memberi kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan juga di definisikan sebagai pemuas kebutuhan bagi pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat diterapkan dengan cara langsung atau tidak langsung dalam melayani nasabah dan calon nasabah. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan nasabah dan calon nasabah, namun bisa juga tidak langsung yaitu melalui telepon (Adyabarata, 2003). Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada nasabah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, terjangkau, dan terukur. Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berisi aktivitas kegiatan operasional yang dilaksanakan setiap hari, dengan tujuan agar pekerjaan dilaksanakan dengan tepat, cepat, dan konsisten, untuk menghasilkan hasil yang sesuai dengan standar yang telah dirumuskan sebelumnya (Linggapan, 2010).

Harapan dan persepsi pelanggan terhadap suatu layanan atau produk dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kebutuhan dan keinginannya selama bertransaksi dengan perusahaan. Ketika pelanggan mempunyai kebutuhan dan keinginan yang signifikan terhadap penawaran perusahaan, harapan mereka terhadap kualitas layanan dan produk akan tinggi. Sebaliknya, jika kebutuhan dan keinginan mereka minimal, maka harapan mereka akan rendah. Faktor lainnya adalah pengalaman masa lalu dengan produk dan layanan perusahaan, serta pengalaman para pesaingnya. Selain itu, loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh pengalaman dan cerita yang dibagikan oleh teman-temannya mengenai kualitas penawaran perusahaan. Komunikasi perusahaan melalui periklanan dan pemasaran juga berperan dalam membentuk persepsi pelanggan, berdasarkan citra yang diproyeksikan melalui upaya tersebut (Hermanto, 2019).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif sehingga menggunakan jenis penelitian lapangan (field research). Sumber data dengan data primer dari wawancara, observasi dan dokumentasi selain itu juga menggunakan data sekunder dari buku, jurnal, dan web. Lokasi penelitian di PT. BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo Jalan Jaksa Agung Suprpto no. 88 Mangkujayan Ponorogo.

## HASIL PENELITIAN

PT. BPR Raga Surya Nuansa merupakan salah satu BPR di Ponorogo yang berdiri pada tanggal 04 Januari 1992, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: Kep-542/KM.13/1991 tentang Pemberian Izin Usaha PT Bank Perkreditan Rakyat Raga Surya Nuansa Ponorogo. Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan, BPR Raga Surya Nuansa diberikan landasan hukum yang jelas sebagai salah satu jenis bank selain bank umum. Adapun pemerakarsa dan perintis berdirinya Bank Perkreditan Rakyat Raga Surya Nuansa adalah Bpk. H. Handoko Sudrisman, Bpk. Drs. H. Setyo Adji, MM., yang kesemuannya adalah ketua dan anggota dari majelis ekonomi Pimpinan Daerah Muhammadiyah (PDM) Ponorogo dan sebagai penasihat yaitu Bpk. H. M.A. Hardono, dari unsur Pimpinan Daerah Muhammadiyah Ponorogo (PDM). Semboyan dari BPR Raga Surya Nuansa adalah maju bersama kami yang mempunyai tujuan dan harapan kepada para relasi dan nasabah untuk maju bersama untuk meraih sukses bersama "sukses bagi bank dan sukses bagi nasabah". BPR Raga Surya Nuansa mempunyai visi yaitu terciptanya suatu lembaga BPR yang Islami dan misi yaitu menanggulangi praktik-praktik perbankan yang memberatkan masyarakat (Bankrasuna, n.d.).

PT. BPR Raga Surya Nuansa mempunyai 20 kantor kas, 3 kantor cabang, dan kantor pusat yang berada di Jl. Jaksa Agung Suprpto nomer 88 Mangkujayan Ponorogo. Tiga kantor cabang yang berada di Kecamatan Jetis, Kabupaten Magetan dan Trenggalek. Menurut data terakhir bulan Juli 2023 BPR Raga Surya Nuansa mempunyai nasabah tabungan sebanyak 16.910 orang dan jumlah nasabah kredit sebanyak 5.483 orang. Dengan total aset sebanyak 149 miliar rupiah (menurut laporan publikasi bulan Juni 2023). BPR Raga Surya Nuansa mempunyai kegiatan usaha yaitu kredit, tabungan, dan deposito. Untuk kredit BPR Raga Surya Nuansa melayani kredit modal usaha yaitu: perdagangan, industri, peternakan, dan jasa. Selain kredit modal usaha BPR Rasuna juga melayani kredit konsumtif dengan syarat mudah, proses cepat, pelayanan ramah dan jasa yang ringan (Bankrasuna, n.d.).

Selain kredit BPR Rasuna juga melayani deposito dan tabungan dengan bunga bersaing. Jenis-jenis tabungan di BPR Rasuna meliputi: tabungan daya surya yaitu tabungan dengan bunga harian, tabungan Takesmat merupakan tabungan yang akan dilakukan pengundian hadiah setiap 6 bulan sekali dengan hadiah ibadah umroh, sepeda motor dan hadiah menarik lainnya, tabungan Al Amin merupakan tabungan dimana nasabah mendapat imbalan dari bagi hasil, TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan Warga Negara Indonesia dengan persyaratan mudah dan ringan yang di terbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan yang kelima yaitu Takeswajar Simpel yaitu tabungan untuk para pelajar yang setiap 6 bulan sekali ikut diundi untuk mendapatkan uang pembinaan. Deposito di BPR Rasuna merupakan pilihan terbaik untuk investasi jangka panjang. Selain jasanya sangat tinggi, juga lebih fleksibel karena tersedia pilihan jangka waktu mulai 1,3,6 hingga 12 bulan. Deposito di BPR Rasuna dapat diperpanjang secara otomatis dan dapat dijadikan sebagai jaminan kredit di BPR Rasuna. Selain itu deposito di BPR Rasuna dijamin aman karena dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) (Bankrasuna, n.d.).

Untuk mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo melakukan langkah-langkah dalam meningkatkan pelayanannya. Memberikan pelayanan yang optimal bertujuan untuk mempertahankan nasabah dan menarik nasabah baru sebanyak-banyaknya. BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo memberikan pelayanan dengan menerapkan syariat Islam demi tercapainya visi dan misi BPR Raga Surya Nuansa

Ponorogo. Dengan memberikan kepuasan nasabah maka nasabah tersebut akan bertahan dan menjadi nasabah yang *loyal*. Nasabah yang *loyal* nantinya akan memberikan rekomendasi kepada orang lain sehingga dapat menarik banyak nasabah baru. Dengan memberikan pelayanan yang optimal maka akan meningkatkan citra yang positif di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo. Dengan memiliki citra yang baik maka akan dapat bertahan dan bersaing dengan bank bank lainnya. Pelayanan yang optimal mempunyai peranan yang sangat penting selain untuk mempertahankan nasabah dan menarik nasabah baru juga untuk meningkatkan citra yang positif sehingga dapat meningkatkan daya saing dengan bank yang lain. Menurut Candra Wijaya dan Rifai (2016) fungsi-fungsi manajemen terdiri dari perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penggerakan (*actuating*), koordinasi (*coordinating*) dan pengawasan (*controlling*). BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo sudah menerapkan kelima dari fungsi-fungsi manajemen tersebut dalam mencapai tujuan yang akan dicapai secara efektif dan efisien. Fungsi-fungsi manajemen tersebut meliputi:

### **Perencanaan**

Perencanaan merupakan kegiatan untuk menentukan tujuan dan prosedur dalam mencapai tujuan. Memungkinkan perusahaan mendapatkan sumber daya yang diinginkan, memperjelas anggota melakukan kegiatan sesuai dengan tujuan dan prosedur perusahaan, dan memungkinkan perusahaan untuk memantau dan mengukur keberhasilan tujuan perusahaan (Lubis, 2023). Fungsi perencanaan di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan nasabah yang dimulai dengan perekrutan karyawan yang ketat dan selektif untuk menempati posisi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan. Untuk mempermudah rekrutment dilakukan analisis jabatan yang menunjukkan perbedaan kualifikasi, pengalaman, dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sehingga mendapatkan orang yang tepat pada posisi yang tepat. Ajaran Islam mengajarkan dalam melaksanakan suatu kegiatan harus sesuai dengan keahliannya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lancar untuk mencapai tujuan. Perencanaan sumber daya manusia ini sangat penting karena akan mempengaruhi kinerja karyawan di masa mendatang. Dengan perekrutan karyawan yang efektif, BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo akan mendapat sumber daya manusia yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan. Setelah mendapat karyawan yang berqualified kemudian dilakukan pelatihan mengenai dasar-dasar pelayanan. Karyawan diberikan materi sekitar pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo. Pelatihan pelayanan prima (*service excellent*) akan memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Pelaksanaan perencanaan pelayanan nasabah dilakukan semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo.

### **Pengorganisasian**

Pengorganisasian merupakan serangkaian kegiatan yang melibatkan orang banyak untuk menempati posisi tertentu, seperti kegiatan manajerial, teknis dan lain-lain (Komalasari et al., 2023). Pengorganisasian di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo terdapat dalam struktur organisasi yang menggambarkan posisi kerja dan jenis pekerjaan. Dengan struktur organisasi dapat diketahui tugas dan wewenang tiap-tiap karyawan. Struktur organisasi bertujuan untuk pencapaian efektifitas kerja berdasarkan pola hubungan kerja dan lintas wewenang serta tanggung jawab. Sistem organisasi di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo menekankan bagaimana pekerjaan dilakukan dengan terstruktur dan terencana dengan baik. Pengorganisasian merupakan kerjasama dengan

menempatkan fungsi, tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas baik karyawan maupun atasan. Dalam melakukan bidang pekerjaan masing-masing, karyawan BPR Raga Surya Nuansa saling membantu dan bekerjasama satu sama lain apabila terjadi kesulitan dalam pekerjaan. Komunikasi internal yang baik juga diterapkan di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo baik antar karyawan maupun dengan atasan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga target yang telah ditetapkan dapat tercapai.

BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo memiliki prosedur tetap yang disebut dengan SOP (Standart Operasional Prosedure) yang menjadi pedoman bagi karyawan dalam menjalankan pekerjaannya serta memudahkan karyawan dalam bekerja. *Job Description* atau pembagian kerja sangat menunjang tujuan dari BPR raga Surya Nuansa Ponorogo. *Job Description* merupakan deskripsi pekerjaan yang berfokus pada sistematis tugas, wewenang, dan tanggung jawab baik karyawan maupun atasan. Untuk bagian pelayanan dilakukan oleh *teller* dan *customer service*. Demi meningkatkan pelayanan dilakukan dengan menempatkan posisi yang tepat di bagian *teller* dan *customer service*. Kemampuan dan skill dalam bidang pelayanan sangat penting karena dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat sehingga akan meningkatkan tingkat kepuasan bagi nasabah Selain itu dalam meningkatkan pelayanan di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo pada bagian pelayanan baik *teller* dan *customer service* menerapkan sikap ramah, murah senyum, jujur, peduli, empati dan beretika terhadap setiap nasabah. *Teller* dan *customer service* terus berusaha untuk memenuhi kebutuhan dan permintaan nasabah dengan baik sehingga nasabah mendapatkan sesuatu yang melebihi apa yang diharapkan

### **Penggerakan**

Fungsi penggerakan merupakan proses pengarahan dari pimpinan kepada karyawan agar dapat menggunakan potensi yang ada pada dirinya sehingga mempunyai prestasi kerja yang diharapkan oleh perusahaan. Fungsi manajemen penggerakan ditujukan untuk memudahkan proses pelaksanaan pekerjaan agar berjalan sesuai dengan harapan. Fungsi penggerakan di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo dilakukan dengan memberikan instruksi, bimbingan, petunjuk dan motivasi kepada karyawan agar bekerja dengan efektif dan efisien. Fungsi penggerakan di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo dilakukan oleh kepala bagian maupun pimpinan cabang kepada karyawan. Fungsi penggerakan */actuating* di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo bertujuan untuk menggerakkan seluruh karyawan untuk bekerjasama dalam pencapaian tujuan sehingga kegiatan ini mempunyai peran yang sangat penting dalam proses manajemen. Dalam meningkatkan kinerja karyawan, kepala bagian maupun pimpinan cabang di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo memberikan *briefing*/pengarahan serta motivasi setiap pagi sebelum melakukan rutinitas pekerjaan. Selain *briefing* setiap pagi juga dilakukan doa bersama agar dalam menjalankan tugas masing-masing karyawan mendapat kelancaran dan keberkahan. Dengan pemberian motivasi kerja akan meningkatkan produktivitas kerja bagi karyawan.

Di bidang pelayanan nasabah, bagian *teller* dan *customer service* juga diberikan pengarahan dan motivasi untuk meningkatkan pelayanan yang optimal kepada nasabah. *Teller* dan *customer service* di BPR Raga Surya Nuansa diberikan pengarahan untuk selalu memberikan *service excellent* kepada nasabah dengan cara selalu memberikan senyum yang tulus dan ramah kepada setiap nasabah dan mendengarkan serta memahami keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* dan *teller* diberikan pengarahan untuk selalu berpenampilan menarik dan bersikap luwes terhadap nasabah, mampu bekerja dengan cepat dan tepat dalam melayani nasabah, memberikan perhatian kepada nasabah dan bertanggung jawab terhadap kepuasan nasabah. Apabila ada nasabah yang

melakukan komplain, bagian pelayanan diberi pengarahan untuk segera meminta maaf kemudian menerima konfirmasi/keluhan dari nasabah dengan menunjukkan rasa empati dan berkomunikasi dengan baik setelah itu segera menangani keluhan dengan cepat dengan memberikan solusi yang terbaik. Ketika komplain dari nasabah dapat diselesaikan dengan baik dengan solusi terbaik sesuai dengan kesepakatan bersama maka akan menambah citra yang positif terhadap pelayanan nasabah di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo.

### **Koordinasi**

Fungsi koordinasi merupakan suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk menciptakan kesatuan dalam tindakan yang menjamin keterpaduan dalam pelaksanaan kegiatan secara teratur dan terarah untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan bersama (Bachtiar, 2021). Fungsi koordinasi di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo bertujuan untuk menyatukan dan mengintegrasikan tujuan bersama sehingga dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya diperlukan seorang pemimpin yang dapat mengatur karyawannya dengan baik. Fungsi koordinasi di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo dilakukan dengan konsep kesatuan tindakan dan bertanggungjawab untuk saling bekerja sama satu sama lain baik dengan atasan maupun karyawan dan kegiatan ini dilakukan secara terus menerus. Seluruh karyawan maupun atasan menjaga hubungan baik dan berkolaborasi untuk mewujudkan tujuan bersama. Seluruh *stakeholder* di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo saling menjaga komunikasi yang baik dan menerapkan sikap toleransi sehingga dapat terbentuk integrasi yang kuat untuk mencapai target yang ingin dicapai.

### **Pengawasan**

Pengawasan merupakan suatu proses mengawasi kesesuaian antara kegiatan yang dilaksanakan dan rencana yang telah ditetapkan. Pelaksanaan berbagai kegiatan diperlukan pengawasan sebagai langkah selanjutnya. Fungsi pengawasan untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilakukan sesuai rencana atau terjadi penyimpangan (Nurhikmah & Masyi'ah, 2023). Manajemen pengawasan/controlling di BPR Raga Surya Nuansa dilakukan oleh bagian *internal control*. *Internal control* bertugas untuk memonitoring pekerjaan di setiap bagian. Fungsi pengawasan di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo bertujuan untuk mengatur dan mengawasi setiap pekerjaan agar terarah dan efisien untuk mencapai target yang diharapkan. Fungsi pengawasan berhubungan dengan pelaksanaan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan. Pada bagian pelayanan nasabah di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo, *Internal control* memonitoring bagian pelayanan bekerja dengan optimal berdasarkan Standart Operasional Prosedure (SOP) yang telah ditetapkan oleh BPR Raga Surya Nuansa. *Internal control* melakukan observasi di bagian pelayanan apakah sudah bekerja dengan optimal dalam melayani dan menangani nasabah, *Internal control* memastikan bagian pelayanan berpenampilan menarik dan bekerja dengan ramah, sabar, simpatik, cepat, tepat, tanggung jawab dalam melayani nasabah. Selain itu *internal control* juga memeriksa kelengkapan berkas dan kesesuaian tanda tangan nasabah dengan kartu identitas nasabah. *Internal control* di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo juga memberikan evaluasi kepada bagian pelayan untuk meningkatkan tanggung jawab dalam memberikan kepuasan pelayanan bagi setiap nasabah.

### **KESIMPULAN**

BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo menerapkan fungsi manajemen dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah. Pelaksanaan fungsi manajemen dalam pelayanan

nasabah di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian. Manajemen perencanaan di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo dimulai dari perekrutan SDM yang efektif dan selektif sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan atau sesuai dengan analisis jabatan yang telah ditetapkan. Manajemen pengorganisasian di BPR Raga Surya Nuansa Ponorogo dilakukan dengan membentuk struktur organisasi untuk pencapaian efektifitas kerja. Manajemen pengarahan di BPR Raga Surya Ponorogo dilakukan dengan memberikan intruksi, petunjuk, bimbingan dan motivasi agar karyawan bekerja dengan baik, efektif, dan efisien. Manajemen pengendalian di BPR Raga Surya Nuansa dilakukan oleh bagian internal control yang bertugas memonitoring pekerjaan di setiap bagian sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan untuk mencapai target atau tujuan yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adyabarata, A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Alex Media Komputindo.
- Bachtiar, B. (2021). Fungsi Koordinasi Bappeda Dalam Menunjang Pelaksanaan Otonomi Daerah Di Kabupaten Halmahera Selatan. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 12(1), 22–32. <https://doi.org/10.47030/administrasita.v12i1.38>
- Bankrasuna. (n.d.). *berita/layanan*. Retrieved September 2, 2023, from <https://bankrasuna.com/berita/layanan/deposito>
- Candra Wijaya, D., & Rifa'i, M. (2016). *Dasar Dasar Manajemen Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Perdana Publishing.
- Indria Widyastuti, D. Y. (2019). Analisis peran Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) terhadap peningkatan kinerja Usaha Mikro Kecil (UKM). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Kasmir. (2002). *Dasar-Dasar Perbankan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Khasanah, U. (2022). *Manajemen pelayanan nasabah Bank Syariah Indoneisa Kecamatan Kedaton Kota Bandar Lampung* (Issue 8.5.2017).
- Komalasari, I., Azzahra, D. A., & Malihah, I. S. (2023). Analisis fungsi manajemen di ipnu dan ippnu kota tasikmalaya. 12(1), 15–30. <https://doi.org/1978-8754>
- Linggapan. (2010). *Definisi Standar Operasional Prosedur*. Gramedia.
- Lubis, R. K. S. (2023). Analisis Pengimplementasian Fungsi Manajemen Syariah di Kopsyah BMT Masyarakat Madani Sumut. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Agama Islam [JIMPAI]*, 3(6), 605–620. <https://doi.org/2808-0149>
- Nurhikmah, W., & Masyi'ah, A. N. (2023). Analisis Implementasi Fungsi Manajemen Pada Unit Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Kajian Dan Penelitian Umum*, 1(4), 106–125.
- OJK. (n.d.). *lembaga perbankan*. <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Lembaga-Perbankan.aspx>
- Rohman, A. (2017). *Dasar dasar manajemen*. Inteligencia Media.
- Sadikin, A., Si, M., Misra, I., & Si, M. (2020). *Pengantar Manajemen dan Bisnis by Ali Sadikin, S.E., M.Si., Isra Misra, S.E., M.Si., Muhammad Sholeh Hudin (z-lib.org)*. K-Media.
- Sisk, H. (1999). *Principles of Management: A System Approach to the Management Process* (p. 10). South-Western Publishing Company.
- Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan* (p. 182). (1998).