

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan suatu bentuk badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain-lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak (Kasmir, 2013).

Peran bank sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Dengan kemajuan suatu bank disuatu Negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu Negara maka semakin peranan perbankan dalam mengendalikan Negara tersebut. Artinya, keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Biasanya sambil diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat. Kegiatan menyalurkan dana, berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sedangkan jasa-

jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut.

Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan disamping pemasaran bank adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusianya (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Untuk itu, penyediaan sumber daya manusia (bankir) sebagai motor penggerak operasional bank haruslah disiapkan sedini mungkin. Disamping itu, sumber daya manusia yang dimiliki oleh bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidaknya bank ke depan.

Salah satu fungsi manajemen yang diterapkan oleh bank yaitu melakukan pengawasan atau mengontrol dibagian sumberdaya manusia. Suatu pengawasan dikatakan penting karena tanpa adanya pengawasan yang baik tentunya akan menghasilkan tujuan yang kurang memuaskan, baik bagi organisasinya itu sendiri maupun bagi para pekerjanya.

Pengawasan manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua

sumberdaya manusia perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan (Handoko, 2003).

Bank Nagari Cabang Pariaman adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan yang memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan dana. Hal ini disebabkan perusahaan Bank Nagari Cabang Pariaman dalam menghadapi nasabah perlu pengawasan kerja yang efektif. Untuk itu bank memerlukan pimpinan divisi satu unit yang bekerja untuk mengawasi segala aktifitas didalamnya.

Pengelolaan sumberdaya manusia yang berperan penting pada sebuah bank salah satunya *costumer service*, karena seorang *costumer service* tugas utamanya memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah selalu berusaha menarik perhatian nasabah. Oleh sebab itu *custumer service* harus dapat menjaga sikap, cara berkomunikasi yang baik dan benar, dan menjadi pendengar baik nasabah.

Tugas *custumer service* dapat dikontrol/diawasi oleh supervisor. Jika nasabah mengeluh dan pelayanan yang diberikan tidak memuaskan nasabah, maka supervisor akan menindak lanjuti permasalahan. Oleh karena itu supervisor harus mengawasi pegawai dengan hati-hati, teliti dan terkontrol.

Maka berdasarkan paparan singkat diatas, penulis merasa tertarik untuk mengangkat judul laporan serta lebih mempelajari tentang **“Metode Pengawasan Kerja Seksi Dana Bagian *Costumer Service* Pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah :

1. Bagaimana metode pengawasan kerja seksi dana bagian *costumer service* pada Bank Nagari Cabang Pariaman?
2. Bagaimana metode pengawasan kerja seksi dana berdasarkan tugas pokok dan fungsi *costumer service* pada Bank Nagari Cabang Pariaman?
3. Bagaimana karakteristik yang efektif dalam pengawasan seksi dana bagian *costumer service* pada Bank Nagari Cabang Pariaman?
4. Apa kendala yang dihadapi dalam pengawasan kerja seksi dana bagian *costumer service* pada Bank Nagari Cabang Pariaman?

1.3 Tujuan Magang

Selain bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan studi Program Diploma III, penulis juga ingin mencapai beberapa tujuan dalam kegiatan magang ini diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana metode pengawasan kerja seksi dana bagian *costumer service* pada Bank Nagari Cabang Pariaman.
2. Untuk mengetahui bagaimana metode pengawasan kerja seksi dana berdasarkan tugas pokok dan fungsi *costumer service* pada Bank Nagari Cabang Pariaman.

3. Untuk mengetahui bagaimana karakteristik yang efektif dalam pengawasan seksi dana bagian *costumer service* pada Bank Nagari Cabang Pariaman.
4. Untuk mengetahui apa kendala yang dihadapi dalam pengawasan kerja seksi dana bagian *costumer service* pada Bank Nagari Cabang Pariaman.

1.4 Manfaat Magang

Kegiatan magang merupakan suatu proses untuk mempelajari praktek-pratek pekerjaan yang nyata pada instansi pemerintahan, sehingga dapat memberikan manfaat bagi peserta magang sendiri. Adapun mafaat yang dapat diperoleh dari kegiatan magang ini adalah:

1. Bagi Penulis
 - a. Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku perkuliahan dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
 - b. Untuk mengetahui dan mengenal secara langsung dunia kerja yang nyata pada masa sekarang ini.
 - c. Melatih diri penulis untuk dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh sewaktu kuliah dalam dunia kerja.
2. Bagi Tempat Magang
 - a. Dapat membina hubungan baik antara dunia pendidikan dengan dunia kerja.
 - b. Dapat memberikan manfaat bagi Bank Nagari Cabang Pariaman.
 - c. Dapat membantu Bank Nagari Cabang Pariaman menyelesaikan tugasnya.

d. Mahasiswa Fakultas Ekonomi Diploma III Universitas Andalas dapat menyelesaikan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, supaya kampus dapat melahirkan mahasiswa yang berpretasi untuk pesaing di dunia kerja nantinya.

3. Bagi Universitas

- a. Menciptakan sumber daya manusia dengan keahlian profesional, yang dapat bersaing dalam dunia kerja nyata.
- b. Dapat mengetahui dan memahami permasalahan yang sering terjadi di dunia kerja dan mampu memecahkan masalah tersebut.
- c. Membina dan meningkatkan hubungan antara dunia pendidikan/ perguruan tinggi dengan dunia kerja.

1.5 Rencana Tempat Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan pada PT. Bank Nagari Cabang Pariaman. Kegiatan magang ini berlangsung selama 40 (empat puluh) hari kerja, terhitung sejak tanggal 04 Januari 2016 s/d 29 Februari 2016.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang dan sistematika penulisan laporan akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini yaitu landasan teori mengenai hal- hal dan teori yang berkaitan dengan Metode Pengawasan Kerja Pada Bank.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran perusahaan tempat kegiatan magang dilakukan. Selain itu pada bab ini juga mengenai Produk dana bank nagari, visi dan misi serta susunan struktur organisasi dan bagaimana aktivitas dalam organisasi tersebut.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari permasalahannya, akan membicarakan mengenai metode pengawasan kerja pada bank nagari cabang Pariaman.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari keseluruhan kegiatan magang dan dilengkapi dengan saran yang bersifat membangun.

DAFTAR PUSTAKA Handoko, T.Hani. 2003. *Manajemen*. Edisi 2. Yogyakarta : BPEE-Yogyakarta

Hasibuan, Malayu s.p. 2001. *Dasar-dasar perbankan*. Jakarta:

PT. Bumi Aksaria

Kasmir. 2002. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja
Grafindo Persada

Kamir. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana

Kasmir. 2013. *Dasar-dasr Perbankan*. Edisi revisi. Jakarta: PT.
Raja Grafindo Persada

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tetang Perbankan

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 tetang Perbankan

www.banknagari.co.id. Diakses pada tanggal 15 Februari 2016

