

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada awalnya, BPR dibentuk untuk menjawab kebutuhan kredit bagi pengusaha kecil dan menengah (UKM) serta kebutuhan masyarakat pedesaan, yang belum terjangkau oleh bank umum sehingga menciptakan pemerataan kesempatan berusaha serta menghindari jeratan renternir. Menurut Adam (2015:102), bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memiliki peranan penting dalam perekonomian suatu negara, karena jasa-jasanya merupakan sentral bagi efektifnya perekonomian. Dalam arti luas, sebuah bank dapat dianggap jantung hati dari suatu struktur keuangan yang kompleks. Sebagai *intermediary*, bank menghimpun dana masyarakat berupa simpanan dalam bentuk giro, deposito dan tabungan yang selanjutnya dana tersebut disalurkan kepada masyarakat berupa pinjaman atau kredit.

Pemenuhan kebutuhan kredit bagi UKM tidak dapat dimungkiri menjadi penting dan strategis. UKM merupakan tulang punggung dan denyut ekonomi bangsa dan BPR adalah mitra yang lekat dengan UKM dan masyarakat bawah. Bank Perkreditan Rakyat Pagaruyung (BPR) memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian kota Batusangkar melalui penyediaan akses keuangan untuk masyarakat ekonomi lemah dan usaha mikro, kecil dan menengah. Ditengah pesatnya perkembangan industri keuangan saat ini BPR yang ada di kota Batusangkar harus mampu bertahan dari persaingan yang diberikan lembaga keuangan lainnya seperti perusahaan pembiayaan non-bank. Untuk itu perlu

diketahui apa saja faktor yang menjadi penentu kesuksesan BPR dan bagaimana perbedaan karakteristik yang menjadi penentu kesuksesan BPR yang ada di kota Batusangkar.

Dalam melaksanakan kegiatan usaha jasa perbankan, BPR Batusangkar kadangkala tidak selalu dapat memenuhi harapan nasabah. Hal tersebut antara lain dapat disebabkan karena tidak dilaksanakannya kewajiban transparansi produk oleh bank. Untuk mempertahankan pelanggan, perlu adanya kualitas layanan yang bagus. Menurut Rachmad (2009), kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank. Dengan pelayanan yang bagus, maka pelanggan atau nasabah akan merasa puas.

Salah satu BPR yang ada di kota Batusangkar yaitu PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Pagaruyung. Bank perkreditan Rakyat ini beralokasi di Jl.Kinantan No. 22 Batusangkar, Tanah Datar, 27281, Sumbar. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung saat terjadinya transaksi antara teller dan customer service dengan nasabah. Dalam pengamatan ini terlihat adanya antrian transaksi pada teller, karena jumlah teller yang tersedia tidak cukup untuk menangani transaksi yang terjadi. Jumlah teller hanya ada satu orang sedangkan nasabah yang datang untuk melakukan transaksi setiap harinya tidak bisa diprediksikan jumlahnya.

Keluhan lain yang terjadi dari salah satu nasabah adalah saat ingin mendapatkan informasi kepada customer service, mendapatkan perlakuan yang kurang nyaman, customer service yang seharusnya melayani dengan senyum dan selalu berusaha untuk memenuhi keinginan para nasabah justru berkata kasar kepada

nasabah sehingga nasabah merasa kebingungan dan terkadang emosi. Untuk itu perlu adanya etika pelayanan penanganan keluhan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Pagaruyung. Menurut Ernawan dan Erni (2007), etika dalam pelayanan merupakan kegiatan perusahaan yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Etika penanganan pelayanan telah menjadi pembahasan subjek yang sangat penting dalam kelangsungan usaha perusahaan, sejalan dengan semakin berkembangnya perekonomian.

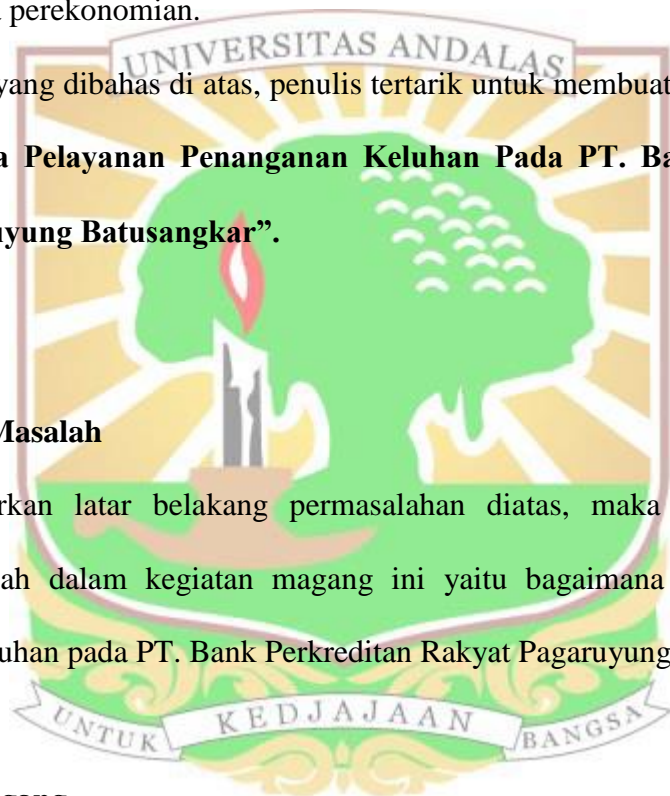
Seperti yang dibahas di atas, penulis tertarik untuk membuat tugas akhir yang berjudul **“Etika Pelayanan Penanganan Keluhan Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pagaruyung Batusangkar”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dalam kegiatan magang ini yaitu bagaimana etika pelayanan penanganan keluhan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pagaruyung Batusangkar.

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan penulis dalam melakukan kegiatan magang ini adalah untuk mengetahui bagaimana etika pelayanan penanganan keluhan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pagaruyung Batusangkar.



1.4 Manfaat Magang

Magang merupakan proses untuk mempelajari praktek pekerjaan yang nyata pada dunia usaha maupun instansi pemerintah, sehingga diharapkan magang akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Dengan diadakannya kegiatan magang ini diharapkan PT BPR dapat mengevaluasi sistem yang ada di PT. BPR berdasarkan keluhan-keluhan yang dirasakan oleh para nasabahnya.

2. Bagi Pembaca

Dari hasil pelaporan kegiatan magang ini diharapkan para pembaca mendapatkan pengetahuan yang terkait dengan standar penanganan keluhan pelanggan, serta dapat menjadi acuan untuk melakukan kegiatan magang lainnya di masa yang akan datang dengan objek yang berbeda.

1.5 Aktivitas Magang

Aktivitas magang merupakan kegiatan untuk menunjang tugas akhir dengan mengamati langsung di lapangan. Proses ini berlangsung dengan pengamatan yang meliputi melihat, merekam, dan mencatat kejadian. Kegiatan magang bisa dikatakan merupakan kegiatan yang meliputi pencacatan kejadian-kejadian, perilaku objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung kegiatan magang yang sedang dilakukan oleh penulis. Lebih tepatnya penulis disini mengamati tentang etika

pelayanan penanganan keluhan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pagaruyung Batusangkar.

1.6 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penulisan ini penulis membatasi pembahasan yang berhubungan tentang etika pelayanan penanganan keluhan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pagaruyung Batusangkar.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

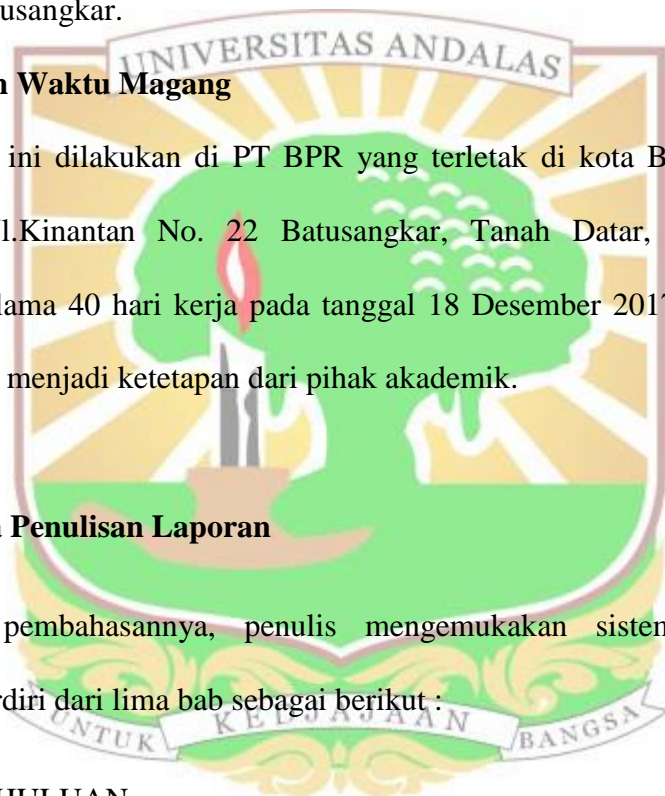
Magang ini dilakukan di PT BPR yang terletak di kota Batusangkar, yang beralamatkan Jl.Kinantan No. 22 Batusangkar, Tanah Datar, 27281, Sumbar. Berlangsung selama 40 hari kerja pada tanggal 18 Desember 2017 s/d 15 Februari 2018 yang telah menjadi ketetapan dari pihak akademik.

1.8 Sistematika Penulisan Laporan

Dalam pembahasannya, penulis mengemukakan sistematika penulisan laporan yang terdiri dari lima bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, sistematika penulisan laporan magang.



BAB II LANDASAN TEORI

BAB ini menjelaskan tentang teori-teori yang berisikan pedoman yang relevan dengan judul yang diangkat untuk kegiatan magang.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

BAB ini lebih membahas mengenai gambaran umum perusahaan, sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan juga kegiatan yang ada pada PT Bank Perkreditan Rakyat Pagaruyung Batusangkar.

BAB IV PEMBAHASAN

BAB ini menguraikan tentang etika pelayanan penanganan keluhan pada PT Bank Perkreditan Rakyat Pagaruyung Batusangkar.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran-saran terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan magang di Bank perkreditan Rakyat Pagaruyung Batusangkar.

