

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada perbankan kini tengah di hadapkan dengan daya saing dan telah banyak sangat berubah yang pesat. Keadaan ini sejajarnya pula bersama pasar mancanegara dengan daya saing kian tajam di pasar lokal atau nasional. Kehidupan bank di zaman pembangunan daerah sangat perlu diperhatikan untuk terus meningkat terutama pada unsur bagian terhadap pelayanan, hingga dalam musim globalisasi saat sekarang ini. Hampir semua bentuk pembangunan yang diterapkan tidak ada maksud lain hanya untuk mengubah dan pertumbuhan yang sangat mendasar di mana bagian siklus bank yang akan menjadi dominan. Pelayanan pada suatu bank menjadi sarana untuk menyampaikan barang jasa yang akan di beli oleh nasabah. Posisi bank di dalam perekonomian memang sudah jelas dan telah menjadi bentuk kebutuhan bagi tiap pelaku ekonomi, apalagi bagi seorang *entrepreneur*.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan menurut Abdurrahman (2001), bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, melakukan pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain.

Setiap provinsi di Indonesia memiliki beberapa bank daerahnya masing-masing seperti Bank Sumut, Bank Riau Kepri, Bank DKI, Bank Bali, dan Bank DIY. Satu-satunya bank pembangunan daerah yang dimiliki provinsi Sumatera Barat adalah Bank Nagari ini dulunya memiliki nama Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat yang berfungsi untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sumatera Barat. Bank Nagari sendiri berpusat langsung di kota Padang. Seluruh fungsi dari setiap bank daerah yaitu sama, untuk memajukan perekonomian daerah tempat Bank tersebut berada menurut Kasmir (2012).

Menurut Kasmir (2012), tanggal 10 Oktober 1827 didirikannya bank oleh pemerintah Hindia Belanda. Bank tersebut diberi nama *De Javasche* Bank yang berada di Batavia (kini menjadi Jakarta). Bank tersebut bukanlah milik pemerintah, namun semua pimpinannya diangkat oleh pemerintah. Pada tahun 1951 *De Javasche* Bank di diganti namanya menjadi Bank Indonesia (BI). Setelah menjadi Bank Indonesia (BI) maka mulai bermunculan Bank Pemerintah, Bank Swasta, Bank Swasta Nasional Devisa, Bank Swasta Nasional Nondevisa, Bank Campuran, Bank Asing maupun Bank Pembangunan Daerah (BPD).

Pelayanan merupakan salah satu bagian dari Bank, dan bank di minta agar bisa menjaga posisi stabil untuk kenyamanan pelanggan, demi terpenuhinya kepuasan nasabah maka layanan nilai tambah yang ini seharusnya disegerakan oleh bank. Melalui proses inilah pemberian layanan nilai tambah bisa menjaga citra bagi karyawan maupun nama baik Bank dalam pertumbuhan ekonomi. Menurut Moenir (2005), menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Semuanya sangatlah berpengaruh pada tingkat

sukses atau tidaknya produk. Nilai tambah bisa memiliki tingkat kemanfaatan yang banyak dalam pelaksanaannya apabila dilakukan oleh karyawan Bank. Suatu perusahaan yang hebat sulit berkembang jika tidak memiliki pelayanan dan nilai tambah untuk menunjang kepuasan serta kenyamanan nasabah. Zaman ini sangat banyak yang saling berpacu dalam menawarkan atau merebut konsumen dengan macam cara termasuklah dunia Bank.

Yang menjadikan *value added* pada Bank Nagari Cabang Simpang Empat untuk bisa bersaing dengan Bank-Bank Konvensional lain yaitu dalam memberikan pelayanan ketika menghadapi nasabah, menjelaskan informasi tentang produk terbaru kepada nasabah dengan ramah dan sopan, menyediakan ruang tunggu yang nyaman seperti sofa, meja dan lemari es berisikan air untuk nasabah. Realisasi pencairan dana pinjaman kredit yang cepat, suku bunga yang relatif dan cenderung menurun. Tidak hanya itu, di meja ruangan tunggu juga terdapat berupa brosur berisikan informasi produk terbaru dari Bank Nagari Cabang Simpang Empat, desain penataan ruang yang minimalis akan membuat nasabah betah menunggu. Lahan parkir Bank Nagari Cabang Simpang Empat yang luas juga merupakan pertimbangan untuk membuat nasabah merasa puas, mudahnya akses parkir membuat nasabah yang datang ke Bank Nagari Cabang Simpang Empat tidak perlu khawatir kesulitan ketika ingin memutar kendaraannya.

Persaingan antar-bank yang terus tumbuh dalam skala besar membuat Bank Nagari Cabang Simpang Empat harus bekerja ekstra untuk memperbaiki layanannya agar dapat bersaing dalam dunia perbankan Nasional. Pesaing seperti Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank BTPN, Bank Perkreditan

Rakyat (BPR), Bank Mandiri, Bank Mandiri Syariah, Bank Danamon, Bank PT Sampoerna, Bank Muamalat yang berada di lingkungan Simpang Empat seakan memaksa Bank Nagari Cabang Simpang Empat untuk terus meningkatkan layanannya terutama adalah *value added*. Dengan menerapkan *value added* ini Bank Nagari Cabang Simpang Empat dapat terus berkembang, mampu bersaing dengan Bank Konvensional, serta mampu mengungguli Bank-Bank lain.

Semua pihak bank akan terus berupaya untuk mengenalkan keunggulan produk mereka pada nasabah termasuk disini Bank Nagari Cabang Simpang Empat termasuk layanan nilai tambah atau *value added*, hal ini dilakukan Bank Nagari Cabang Simpang Empat untuk terus dapat bertahan di tengah persaingan antar Bank Swasta yang tengah banyak muncul pada saat ini, di sini penulis tertarik bisa untuk membahasnya dalam bentuk laporan yang berjudul **“Penerapan *Value Added* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat “**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan uraian diatas maka penulis mencoba memberikan rumusan masalah dalam laporan magang ini adalah “bagaimana penerapan *value added service* pada PT. BPD SUMATERA BARAT cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat?“.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan magang dan penulisan laporan Penelitian yaitu:

1. Tujuan Penelitian, untuk mengetahui bagaimana penerapan *value added* yang dilakukan oleh Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.
2. Tujuan penulisan laporan Penelitian, untuk membagikan ilmu dan informasi yang penulis dapatkan selama kegiatan magang di Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat magang ini, yaitu:

1. Manfaat Praktis

Agar Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat bisa menerapkan pemberian nilai tambah jasa di segi pelayanan yang jauh lebih maksimal dibandingkan dengan sekarang ini dan kemudian akan ditingkatkan lagi dengan menggunakan bauran promosi lainnya.

2. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan secara referensi bagi Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dalam mengambil keputusan.

1.5. Metode Penelitian

Metode observasi yang mana metode ini untuk menghimpun atau mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung di lapangan. Proses seperti ini berjalan dengan melihat, mengkalkulasi, mengukur, merekam dan mencatat apa pun kejadian yang ada di tempat pengamatan. Metode seperti ini dapat dibilang kegiatan yang sekedar melakukan mencatat dengan terstruktur seluruh perbuatan, perlakuan,

objek-objek yang tampak untuk terus membuat penelitian ini berlangsung dikerjakan. Ketika awal ini semuanya dilakukan dengan secara umum, saat ini penulis harus menghimpun informasi dan data sebisa mungkin. Kegiatan berikutnya bagaimana cara penulis memfokuskan observasinya, karenanya penulis harus mulai mencari informasi untuk diteliti agar bertemunya pola yang berhubungan dan terus terjadi. Ada dua metode observasi yang dapat dipakai :

1. *participation observation*, adalah penulis yang berkegiatan meneliti terlibat dan berinteraksi pada sasarannya. Maksud lainnya, penulis berperan juga menjadi salah satu anggota yang akan di tuju atau di teliti.
2. *Non participation observation*, adalah dilakukan melalui tahap yang tidak dibutuhkan langsung diri penulis ketika berinteraksi bersama objek sasaran.

1.6. Lingkup Pembahasan

Ketika menulis ini membagi atau memberi batasan hanya yang berkaitan dengan dengan *Value Added* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

1.7. Tempat dan Waktu Magang

Waktu yang dilakukan saat magang pada PT. Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat. Proses ini berjalan 40 hari yang akan berlangsung pada tanggal 08 Januari 2018 s/d 02 Maret 2018 (40 hari kerja).

1.8. Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan laporan ini yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Diawali dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian magang, manfaat dari magang, waktu dan tempat ketika magang lalu struktur penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori berisikan teori untuk mendukung yang di perlukan saat penjelasan dan pemaparan meliputi pengertian dari pemasaran, kebijaksanaan pemasaran, konsep pemasaran, pemasaran jasa, dan *value added service*.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Mendeskripsikan secara umum perusahaan, sejarah terbentuknya Bank Nagari Cabang Pasaman Barat, struktur organisasi dan ruang lingkup kegiatan Bank Nagari cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

BAB IV PEMBAHASAN

Menguraikan penerapan *value added* untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang dilakukan oleh Bank Nagari cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.

BAB V PENUTUP

Berisikan bab penutup menghimpun beberapa saran yang penulis buat serta kesimpulan apakah yang dihasilkan dari kegiatan magang yang berlangsung, dan ini diharapkan ada manfaatnya untuk pihak Bank Nagari Cabang Simpang Empat Kab. Pasaman Barat.