

PENINGKATAN PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA BANK BPR NBP 32

¹Eka Sulistyaningsih, ²Wike Pertiwi, ³July Yuliatwati

¹Mn18.ekasulistyaningsih@mhs.ubpkarawang.ac.id, ²wike.pertiwi@ubpkarawang.ac.id,
³july.yuliatwati@ubpkarawang.ac.id.

Program Manajemen FEB Universitas Buana Perjuangan Karawang
Korespondensi: Wikepertiwi@ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusantara Bona Pasogit 32 atau biasa disingkat menjadi PT. BPR NBP 32 adalah perusahaan jasa keuangan perbankan yang telah berdiri sejak tanggal 11 Maret 1995. Penulis melakukan kegiatan kerja praktek di BPR NBP 32. Kegiatan yang diberikan meliputi membuka tabungan, mencari dana tabungan dan deposito, pinjaman dan menanggapi keluhan nasabah. Terdapat masalah yang ditemukan yaitu banyaknya Bank BPR yang bermunculan sehingga mengakibatkan persaingan dalam pelayanan nasabah menjadi lebih kompetitif. Adapun solusi permasalahan tersebut setiap karyawan Bank BPR bersikap ramah tamah kepada nasabah, tidak lama dalam proses transaksi, proses pemberian kredit yang cepat, tepat dan akurat, memberikan bunga kredit, deposito dan tabungan yang lebih kompetitif, menggunakan teknologi modern yang berkualitas, ruangan baking hall yang bersih, wangi dan rapi, formulir transaksi tersedia dengan rapi, dan promosi dengan open table di tempat tempat yang strategis seperti sekolah, pasar, dan kawasan yang startegis. Peningkatan pelayanan kunci utama dalam perbankan. Karena setiap perbankan mempunyai tujuan utama yaitu memuaskan para nasabahnya, untuk memenuhi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh beberapa aspek yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh BPR NBP 32.

Kata kunci : BPR NBP 32, Pelayanan, Persaingan

ABSTRACT

PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusantara Bona Pasogit 32 or commonly abbreviated as PT. BPR NBP 32 is a banking financial services company that has been established since March 11, 1995. The author carries out practical work activities at BPR NBP 32. The activities provided include opening savings accounts, seeking savings and time deposits, loans and responding to customer complaints. There are problems found, namely the number of BPR Banks that have sprung up, resulting in competition in customer service becoming more competitive. As for the solution to these problems, every employee of Bank BPR is friendly to customers, does not take long in the transaction process, the credit distribution process is fast, precise and accurate, provides more competitive interest rates on loans, deposits and savings, uses quality modern technology, baking hall clean, fragrant and tidy, neatly available transaction forms, and promotions with open tables in strategic places such as schools, markets, and strategic areas. Improved key services in banking. Because every bank has the main goal of satisfying its customers, to meet customer satisfaction is influenced by several aspects, namely the quality of services and facilities provided by BPR NBP 32.

Keyword : BPR NBP 32, Service, Competition

PENDAHULUAN

Kerja Praktek (KP) adalah salah satu mata kuliah wajib pada program studi berupa kegiatan penempatan praktek kerja mahasiswa untuk memberi wawasan mengenai penerapan pengetahuan pada dunia usaha/kerja. Mahasiswa mempraktekkan kemampuan dan pengetahuannya dalam menganalisis permasalahan terkait bidang ilmu program studi yang terjadi di dunia kerja/usaha. Mahasiswa dituntut untuk mengembangkan diri, mengembangkan inovasi keilmuan berbasis teknologi dan berkontribusi dalam membantu pemecahan masalah di perusahaan/instansi.

Lingkup pekerjaan KP tidak hanya mencakup pada kompetensi *hardskill* namun juga pada kompetensi *softskill* sehingga mahasiswa mampu bersosialisasi di lingkungan dunia kerja/usaha serta mengembangkan kemampuan berkomunikasi, kejujuran, kerjasama tim, interpersonal, beretika, inisiatif tinggi, beradaptasi, *problem solving*, kepercayaan diri, kedisiplinan, dan kemandirian.

Mengingat pelaksanaan KP pada saat ini dilaksanakan dalam kondisi pandemi Covid-19, maka kali ini pelaksanaannya terdiri dari beberapa pilihan, yaitu : Magang Industri, Proyek di Desa, dan Program Wirausaha.

Hasil KP dituangkan dalam bentuk laporan dan dipresentasikan di masing-masing program studi di lingkungan FEB UBP Karawang. Laporan kerja praktek adalah karya tulis ilmiah yang disusun oleh seorang/kelompok mahasiswa sebagai pertanggungjawaban kegiatan praktek kerjanya. Penyusunan laporan kerja praktek dilakukan secara perorangan/kelompok dan dibimbing oleh dosen pembimbing yang ditentukan oleh Ketua Program Studi dengan persetujuan dosen pembimbing tersebut. Laporan KP berbentuk artikel harus disusun berupa penyelesaian masalah

yang berlandaskan teori-teori yang diterima dalam perkuliahan, pengalaman selama melakukan kerja praktek, dan pengamatan di perusahaan/instansi/UKM/Desa. Mahasiswa mempresentasikan hasil KP dalam seminar KP sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, saya selaku mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang tahun 2018, memilih BPR NBP 32 Karawang sebagai tempat Kerja Praktek (KP).

BPR NBP 32 merupakan bank swasta yang berada di Karawang. BPR NBP 32 sudah 26 tahun berkecimpung di dunia perbankan. BPR NBP 32 berlokasi di Jalan Syeh Quro Blok A3 Komplek Johar Indah dan mempunyai kantor kas di wilayah Kosambi, Wadas, Rengasdengklok dan Cikampek. Alasan saya memilih BPR NBP 32 sebagai tempat kerja praktek merupakan perbankan yang memiliki sistem manajemen yang terstruktur sehingga diharapkan ilmu manajemen yang saya dapatkan selama perkuliahan dapat saya analisis dan dipelajari secara langsung dalam dunia kerja.

Tinjauan Teoritis

Menurut Terry dalam buku pengantar manajemen (Amirullah,2015:4) mengatakan bahwa manajemen adalah “manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya”.

Menurut Sondang P. Sigian, manajemen sumber daya manusia adalah

manusia yang mempunyai unsur penting dalam setiap dan semua organisasi,keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan tantangan dan berbagai sasarannya serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan, baik sifatnya internal maupun eksternal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia dengan setepat-tepanya.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas,dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.

Profil Perusahaan



Gambar 2.1 Logo Perusahaan
Sumber: BPR NBP 32, 2021

PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusantara Bona Pasogit 32 atau biasa disingkat menjadi PT. BPR NBP 32 adalah perusahaan jasa keuangan perbankan yang telah berdiri sejak tanggal 11 Maret 1995, berdasarkan pengesahan Menteri Kehakiman melalui Surat Keputusan No. C2-10046.HT.01.01.Th.1994, dan izin untuk menjalankan usaha sebagai BPR yang disetujui oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. Kep-038/KM.17/1995.

PT. BPR NBP 32 mempunyai komitmen "Bersama Kami Membangun Usaha Anda", sesuai dengan komitmen tersebut PT. BPR NBP 32 siap melayani pinjaman untuk Pengusaha Kecil dan Menengah dalam membangun usaha, demi tercapainya kesejahteraan ekonomi bagi nasabah, debitur, karyawan, serta pemilik perusahaan.

Visi dan Misi Perusahaan

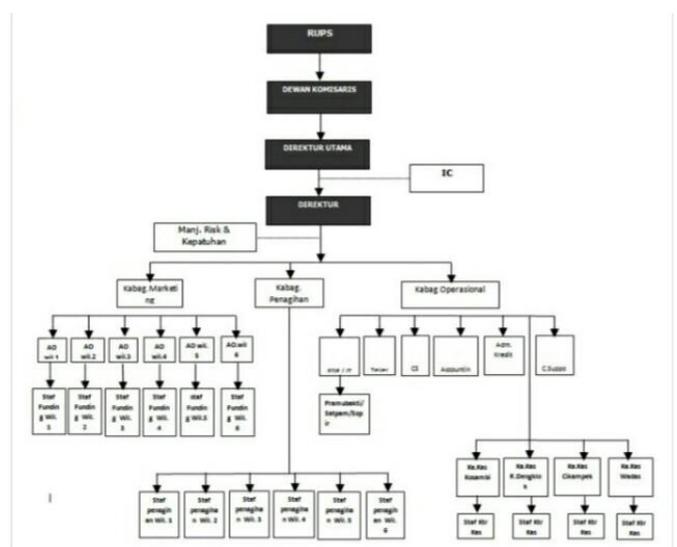
A. Visi

“Menjadi BPR yang sehat, terpercaya dan terbaik di karawang”

B. Misi

- Menciptakan SDM yang jujur dan profesional dibidangnya.
- Memberikan pelayanan yang cepat dan akurat berbasis teknologi.
- Menciptakan produk dan jasa BPR yang beragam sesuai kebutuhan nasabah.
- Meningkatkan kesejahteraan Nasabah, Karyawan, pengurus dan pemilik.

Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Bagan struktur organisasi
Sumber: BPR NBP 32, 2021

METODE PENELITIAN

Penulisan artikel menggunakan metode deskriptif, *library research* dan yang terkait dengan pelaksanaan KP.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kerja praktek di laksanakan di BPR Nusantara Bona Pasogit 32 yang beralamat di Jalan Syeh Quro Blok A3 Komplek Johar Indah, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41313. Adapun kegiatan penulis dalam pelaksanaan kerja praktek yaitu real to work atau kegiatan yang dilakukan adalah kegiatan kerja nyata yang menjadi sebuah kewajiban dan tanggung jawab penulis yang dibantu oleh Ibu Endang Sugiharti selaku pembimbing lapangan pada unit kerja funding. Selama melakukan kerja praktek penulis mendapatkan tugas yang belum pernah dipelajari sebelumnya dibangku perkuliahan sehingga menuntun untuk lebih aktif dan mampu memahami situasi pekerjaan yang sesungguhnya dilapangan, dan mampu menerapkan ilmu yang sebelumnya pernah dipelajari dibangku perkuliahan.

Agar koordinasi antara pelaksanaan kerja praktek dan perusahaan berjalan dengan baik, maka ditentukan waktu pelaksanaan kerja praktek yang dimulai dari tanggal 01 Februari 2021 sampai dengan 30 April 2021 dan jadwal kehadiran kerja praktek disesuaikan dengan ketentuan jadwal dari perusahaan yaitu Senin sampai dengan Sabtu dari pukul 08.00 WIB sampai dengan 17.00 WIB.

Permasalahan dan Solusi

• Permasalahan

Banyaknya Bank BPR yang bermunculan sehingga mengakibatkan persaingan dalam pelayanan nasabah menjadi lebih kompetitif.

• Solusi

Banyaknya persaingan-persaingan antar Bank BPR mengenai pelayanan solusinya adalah :

1. Karyawan bersikap ramah tamah kepada nasabah baik itu nasabah inti maupun nasabah biasa
2. Dalam proses transaksi baik itu transaksi penarikan, menabung atau mengajukan kredit cepat, tepat dan akurat nasabah tidak menunggu lama
3. Dalam Proses pemberian kredit prosedur nya cepat, tepat dan akurat
4. Memberikan bunga kredit, deposito dan tabungan yang kompetitif
5. Menggunakan teknologi modern yang berkualitas dalam menggunakan proses transaksi
6. Ruangan baking hall yang bersih, wangi dan rapi
7. Formulir transaksi tersedia dengan rapi
8. Promosi dengan open table di tempat tempat yang strategis seperti sekolah, pasar, dan kawasan yang startegis.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

1. Kesimpulan

Dari laporan ini dapat saya simpulkan bahwa saya melakukan kerja praktek di Bank BPR NBP 32 Karawang pada bagian Funding. Pelaksanaan kerja praktek dilaksanakan selama 3 bulan. Dimulai pada tanggal 01 Februari – 30 April 2021. Selama kerja praktek saya diberi tugas mengambil dana tabungan nasabah setiap harinya, menginput dana tabungan dan membuat laporan setiap harinya, mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan dan deposito, mencari dan mengajak nasabah

untuk melakukan pembukaan rekening tabungan atau menjadi deposan, menjalin hubungan baik kepada para nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi di Bank.

Berdasarkan uraian yang tertulis dari bab – bab maka penulis mengambil kesimpulan bahwa banyaknya Bank BPR yang bermunculan sehingga mengakibatkan persaingan dalam pelayanan nasabah menjadi lebih kompetitif. Untuk mengatasi hal tersebut terdapat solusi tersebut setiap karyawan Bank BPR bersikap ramah tamah kepada nasabah, tidak lama dalam proses transaksi, proses pemberian kredit yang cepat, tepat dan akurat, memberikan bunga kredit, deposito dan tabungan yang lebih kompetitif, menggunakan teknologi modern yang berkualitas, ruangan baking hall yang bersih, wangi dan rapi, formulir transaksi tersedia dengan rapi, dan promosi dengan open table di tempat tempat yang strategis seperti sekolah, pasar, dan kawasan yang startegis.

2. Implikasi

1. Bagi PT BPR Nusantara Bona Pasogit 32

Meningkatkan pelatihan – pelatihan yang bermanfaat bagi karyawan untuk menghasilkan nilai lebih bagi perusahaan serta membangun image yang baik dalam pandangan nasabah dengan memberikan pelayanan yang ramah tamah dan jujur serta memberikan pelayanan yang terbaik. Perusahaan agar terus bertahan dan berkembang khususnya pada bagian marketing harus lebih banyak melakukan inovasi dalam berbagai kegiatan promosi. Inovasi diperlukan karena untuk menjaga perusahaan agar dapat memenuhi

kebutuhan nasabah dan juga pastinya terus berelevan bagi nasabah.

2. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Buana Perjuangan

- Pihak universitas memberikan pembekalan kepada mahasiswa yang akan melaksanakan Kerja Praktek.
- Tidak hanya itu, pihak universitas juga memberikan pengetahuan lebih mengenai Kerja Praktek kepada para mahasiswa yang melaksanakan Kerja Praktek.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Achmad, S. Ruky. (2014) *Menjadi Eksekutif Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*, Yogyakarta: ANDI. halaman 11
- Amirullah. (2015) *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Fandy, Tjiptono. (2005) *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: CV . Andi Ofiset. cet. ket-1, h. 128
- H. M. Yani. (2012) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Mitra Wacana Media. halaman 2
- Kasmir. (2005) *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana. Cet ke-2, h. 205
- Kasmir. (2008) *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. h. 81-83
- Malayu, Hasibuan. (2005) *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Cet. Ke-4, h. 152
- Munir. (2006) *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.h. 275
- Sondang, P. Siagian. (1996) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta:

Suparno, Eko Widodo. (2015)
*Manajemen Pengembangan Sumber
Daya Manusia.* Yogyakarta:
Pustaka Pelajar. hal.2
PT. Bumi Aksara. hal. 40

Buku

Fabiani Sofie and Sisca Eka Fitria.
(2018) “Identifikasi Fungsi
Manajemen Sumber Daya
Manusia Pada Usaha Menengah”

(Studi Pada CV. Kota Agung)
Jurnal Wacana Ekonomi Sofie1, et. al.
Vol. 18; No. 01; Tahun 2018
Halaman 001-012

Media

<http://bprnbp32.com/> Di Akses
pada tanggal 20 Juni 2021.