OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BPR PURWODADI

Laporan Magang

Disusun Oleh:

Dadang Puruhita

18213046

Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

2021

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BPR PURWODADI

Laporan Magang

Laporan magang ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Dadang Puruhita
18213046

Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia

2021

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG

OPTIMALISASI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BPR PURWODADI

Disusun Oleh:

Nama	**: Dadang Puruhita**
No. Mahasiswa	**: 18213046**
Jurusan	**: Perbankan dan Keuangan**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal, 30 Juli 2021

Dosen Pembimbing

(Annisa Rahima, SE., M.Ec.Dev.)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

"Saya akan bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak berkaitan dengan penjiplakan dari karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima resiko sesuai peraturan yang berlaku"

Yogyakarta, 30 Juli 2021



Dadang Puruhita

Kata Pengantar

Segala puji kita bersyukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan magang ini yang berjudul "Optimalisasi Pelayanan *Customer Service* Pada PT BPR Purwodadi". Laporan magang ini dalam rangka memenuhi ketentuan kelulusan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Laporan magang tersebut berisi tentang syarat dan alur proses yang dilalui di PT BPR Purwodadi. Dengan selesainya laporan magang ini, tidak lupa saya mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam memberikan bimbingan dan bantuan.

Terima kasih banyak saya ucapkan kepada pihak-pihak yang telah membantu adalah sebagai berikut:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat serta memberikan rahmat dan hidayah-Nya.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Sukandar dan Alm Ibu Istiyani yang selalu memberikan kasih dan motivasi tiada henti.
3. Dra. Diana Wijayanti, M.Si (Ketua Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia)
4. Ibu Anisa Rahima, SE., M.Ec., Dev (Dosen Pembimbing) yang telah membimbing dengan sabar.
5. Ibu Sri Rahayu Pratonowati, S.E (Pemimpin BPR BKK Purwodadi) serta keluarga besar dari BPR BKK Purwodadi.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....i
Halaman Pengesahan.....ii
Pernyataan Bebas Penjiplakan.....iii
Kata Pengantar.....iv
Daftar Isi.....v
Daftar Tabel.....vii
Daftar Gambar.....viii
Daftar Lampiran.....ix
BAB I PENDAHULUAN.....1
1.1 Dasar Pemikiran Magang.....1
1.2 Tujuan Magang.....3
1.3 Target Magang.....3
1.4 Bidang Magang.....4
1.5 Lokasi Magang.....4
1.6 Jadwal Magang.....5
1.7 Sistematika Laporan Magang.....5
BAB II LANDASAN TEORI
2.1 Perbankan.....7
2.1.1 Pengertian Bank.....7
2.1.2 Jenis-Jenis Bank.....7
2.1.3 Produk Bank.....8
2.1.4 Fungsi Bank.....8
2.1.5 Tujuan Bank.....10
2.1.6 Sumber Dana Bank.....10
2.2 Bank Perkreditan Rakyat.....11
2.2.1 Pengertian Bank Perkreditan Rakyat.....11
2.2.2 Asas, Fungsi, dan Tujuan Bank Perkreditan Rakyat.....12
2.2.3 Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat.....12
2.2.4 Produk Bank Perkreditan Rakyat.....13
2.3 *Customer Service*.....13
2.3.1 Pengertian *Customer Service*.....13
2.3.2 Fungsi dan Tugas *Customer Service*.....14

2.3.3 Peranan *Customer Service*.....15
2.4 Pelayanan.....15
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....15
2.4.2 Pelayanan Prima.....16
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....18
3.1 Data Umum.....18
3.1.1 Sejarah BPR BKK.....18
3.1.2 Visi dan Misi BPR.....21
3.1.3 Tujuan Pendirian BPR BKK Purwodadi.....21
3.1.4 Profil BPR BKK Purwodadi.....22
3.1.5 Struktur Organisasi BPR BKK Purwodad.....23
3.1.6 Produk Dana BPR BKK Purwodadi.....24
3.1.7 Produk Penyaluran Dana BPR BKK Purwodadi.....25
3.2 Data Khusus.....26
3.2.1 Prosedur Pelayanan *Customer Service* di BPR BKK Purwodadi.....26
3.2.2 Upaya BPR BKK Purwodadi dalam memberikan pelayanan *Customer Service* yang maksimal kepada nasabah.....31
BAB IV PENUTUP.....32
4.1 Kesimpulan.....32
4.2 Saran.....32
Daftar Pustaka.....33
Lampiran.....34

DAFTAR TABEL

1.1 Jadwal Kegiatan Magang.....5

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

DAFTAR GAMBAR

3.1. Struktur Organisasi BPR BKK Purwodadi.....23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Bukti Slip Penerimaan Umum

Lampiran 2: Bukti Slip Pengeluaran Umum

Lampiran 3: Bukti Slip Setoran Tabungan

Lampiran 4: Bukti Slip Setoran Pinjaman

Lampiran 5: Bukti Slip Penarikan

Lampiran 6: Bukti Surat Keterangan Magang BPR BKK Purwodadi

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat di Indonesia, perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai tujuan agar bidang ekonomi dan moneter dalam tahap lancar. Menurut Badan Pusat Statistik (2019), perbankan konvensional memiliki jumlah bank 110 bank umum dan 1.545 untuk bank perkreditan rakyat. Saat ini persaingan dalam dunia perbankan, khususnya bank konvensional dan bank syariah mengalami perkembangan yang begitu cepat. Oleh karena itu, perbankan harus mampu meningkatkatkan kualitas produk dan jasa pelayanannya agar mampu bersaing. Persaingan antar bank tersebut menyebabkan setiap bank harus dituntut untuk memberikan produk dan jasa pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap nasabah. Nasabah yang puas akan mendorong suatu kesadaran agar orang lain tertarik untuk menggunakan produk atau jasa pelayanan yang ada sehingga memunculkan calon-calon nasabah baru, dan pada akhirnya menciptakan nasabah-nasabah yang setia.

Dalam usaha untuk menciptakan nasabah-nasabah yang setia, bank harus meningkatkan kualitas pelayanan dan mempersiapkan sumber daya manusia dengan kualitas profesional. Sumber daya manusia yang terlibat dalam proses penyampaian merupakan penentu persepsi kepercayaan nasabah terhadap jasa tersebut. Oleh sebab itu, sumber daya manusia menjadi faktor penting untuk bank. Bank harus mampu mengoptimalkan kualitas dari *Customer Service* untuk

mendapatkan standar pelayanan yang sama di mata nasabah. Tantangan bagi manajemen bank adalah bagaimana cara mengimplementasikan seluruh elemen yang ada di *Customer Service* agar sesuai dengan strategi yang ada di bank tersebut.

Musselmen dalam Supranto (2003, 394) kualitas pelayanan adalah tingkat layanan dan kualitas pelanggan adalah sejauh mana suatu layanan memenuhi spesifikasi manajemen dan harapan pelanggan. *Customer Service* memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan dan sebagai sarana untuk berhubungan dengan nasabah secara langsung. *Customer Service* harus mempunyai cara agar nasabah tertarik supaya tetap memiliki kepercayaan terhadap bank. *Customer Service* juga harus menjaga nasabah lama dan mampu menjelaskan berbagai produk secara detail. Cara *Customer Service* dalam melayani nasabah mempengaruhi sikap bank dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Sehingga baik buruknya mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank tersebut.

BPR BKK Purwodadi adalah salah satu alternatif bank yang menyediakan kebutuhan nasabah terutama bagi nasabah yang berada di pedesaan. BPR BKK Purwodadi berinteraksi secara langsung dengan nasabah mengenai produk dan layanan yang ada,atau keluhan nasabah terkait produk dan layanan yang dijelaskan oleh *Customer Service*. *Customer Service* harus selalu berhubungan dengan nasabah. Dalam hal ini memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, *Customer Service* melakukan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta menjaga hubungan agar tetap baik dengan nasabah agar citra BPR BKK Purwodadi tetap baik di mata nasabah. Oleh karena itu, *Customer Service* harus

memiliki kemampuan melayani nasabah dengan tepat dan cepat serta menjaga hubungan nasabah dengan baik.

Customer Service BPR BKK Purwodadi memiliki standar pelayanan dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Standar tersebut adalah sebagai tolak ukur penilaian kualitas pelayanan terhadap nasabah. Didalam standar telah diterapkan beberapa aturan yang harus ditaati oleh *Customer Service*. Aturan mengenai bagaimana cara melayani nasabah dan cara berpenampilan. Melayani dengan baik dan berpenampilan rapi adalah kewajiban *Customer Service*. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik mengambil judul "Optimalisasi Pelayanan *Customer Service* Pada PT BPR Purwodadi".

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang yang dilaksanakan di BPR Purwodadi adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui prosedur pelayanan di BPR BKK Purwodadi
2. Mengetahui upaya BPR BKK Purwodadi dalam memberikan pelayanan *Customer Service* yang maksimal kepada nasabah.

1.3 Target Magang

Target magang yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di BPR Purwodadi adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan yang diberikan oleh BPR BKK Purwodadi.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

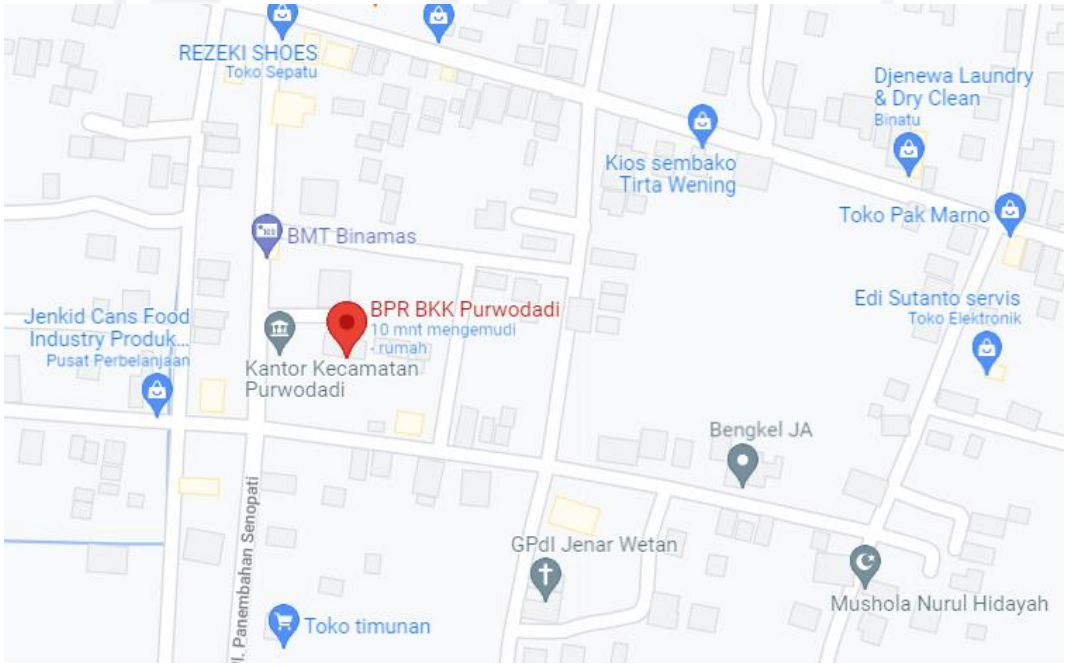
2. Untuk menjelaskan upaya BPR BKK Purwodadi dalam memberikan pelayanan *Customer Service* yang maksimal kepada nasabah.

1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang dipilih adalah *Teller* dan *Customer Service*. *Teller* bertugas melayani transaksi yang berhubungan dengan penerimaan dan pembayaran tunai dari nasabah. *Customer Service* mempunyai tugas untuk melayani setiap keinginan dari nasabah untuk pembukaan rekening tabungan atau deposito dan juga menjelaskan produk secara detail kepada nasabah.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi kegiatan magang dilaksanakan di BPR Purwodadi berada di JL. Jenar Wetan, Karangsari, Jenar Wetan, Kec. Purworejo, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah dengan No. Telp (0275) 7560.



1.6 Jadwal Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di BPR Purwodadi mulai tanggal 2 Maret-30 Maret dengan rincian magang sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jadwal Magang

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
1	Pelaksanaan Magang																				
2	Penyusunan Laporan Magang																				
3	Bimbingan Penyusunan Laporan Magang																				
4	Pendaftaran Ujian Tugas Akhir																				

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika untuk penulisan tugas akhir ini terdiri dari empat bab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini berisikan dasar teori-teori yang berkaitan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, serta teori-teori yang relevan dengan permasalahan ini yaitu berkaitan dengan Optimalisasi Pelayanan Customer Service Pada PT BPR Purwodadi.

BAB III Analisis Deskriptif

Dalam bab ini terdiri dari beberapa data yaitu data umum dan data khusus. Data umum adalah data yang menjelaskan gambaran umum yang ada di tempat magang. Data khusus merupakan data hasil temuan di lapangan sesuai dengan masalah yang diangkat.

BAB IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan data-data dari penjabaran bab sebelumnya dan hasil dari bab tersebut serta rekomendasi saran dan kebijakan terhadap masalah yang ada di perusahaan.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Perbankan

2.1.1 Pengertian Bank

Bank mempunyai kegiatan operasional yaitu menerima simpanan berupa tabungan, giro, dan deposito. Bank dikenal sebagai tempat untuk transaksi keuangan bagi masyarakat yang membutuhkan. Di samping itu, bank merupakan tempat untuk memindahkan uang, menukarkan uang, atau menerima segala pembayaran dan setoran seperti pembayaran uang kuliah, pajak, listrik, dan lain sebagainya. Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998, bank merupakan badan usaha yang bertujuan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk simpanan. Kasmir (2016:3) bank merupakan lembaga keuangan yang bertujuan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya serta memberikan jasa bank lainnya. Suhendra (2017:170) bank merupakan lembaga yang berfungsi sebagai penghubung transaksi keuangan yang didirikan dan mempunyai kewenangan untuk meminjamkan uang, menerima uang, dan menerbitkan *banknote*.

2.1.2 Jenis-Jenis Bank

Menurut Undang-undang No 10 Tahun 1998 bank dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

1. Bank umum merupakan bank yang dalam kegiatan operasionalnya berprinsip konvensional atau syariah serta dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Sifat jasa yang diberikan dapat diartikan sebagai memberikan seluruh perbankan yang ada. Wilayah operasional

terdapat di seluruh wilayah. Bank umum bisa disebut dengan bank konvensional.

2. Bank Perkreditan Rakyat merupakan bank yang melakukan kegiatan operasional secara konvensional atau syariah dan tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran.

2.1.3 Produk Bank

Berdasarkan Undang-undang No 10 Tahun 1998 ada beberapa produk yang dimiliki oleh bank yaitu:

1. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut ketentuan tertentu sesuai kesepakatan yang ada, dan dalam penarikannya tidak dapat menggunakan cek, bilyet giro, dan alat lainnya.
2. Giro adalah simpanan yang penarikannya dilakukan setiap saat dan untuk melakukan penarikan dapat menggunakan cek, bilyet giro, dan sarana pembayaran lainnya.
3. Deposito adalah simpanan dengan ketentuan penarikan berdasarkan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan nasabah dengan bank.
4. Kredit adalah penyediaan uang atau tagihan untuk melunasi hutang sesuai jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga berdasarkan persetujuan antara bank dengan pihak lain.

2.1.4 Fungsi Bank

Bank memiliki fungsi yang digunakan untuk melakukan pelayanan yang baik kepada nasabah. Fungsi bank tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghimpun dana dari masyarakat

Bank dalam hal ini memliki kegiatan untuk melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat memiliki kepercayaan kepada bank sebagai tempat aman untuk melakukan investasi dan menyimpan uang. Bagi masyarakat yang memiliki dana lebih sangat membutuhkan bank untuk menyimpan dana tersebut secara aman. Keamanan atas uang yang disimpan oleh bank merupakan faktor penting bagi masyarakat. Di samping rasa aman, tujuan lain dari bank adalah sebagai tempat untuk investasi. Nasabah akan mendapatkan manfaat dari investasi tersebut berupa imbalan yang diberikan bank dalam bentuk bunga simpanan untuk bank konvensional atau bagi hasil untuk bank syariah.

2. Menyalurkan dana kepada masyarakat

   Menyalurkan dana yang dilakukan bank bertujuan untuk memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan. Pendapat yang diperoleh berupa pendapat bunga untuk bank konvensional, dan bagi hasil atau lainnya untuk bank syariah. Pendapatan yang diperoleh dari aktivitas penyaluran dana kepada masyarakat merupakan pendapatan terbesar di setiap bank.

3. Pelayanan jasa perbankan

   Pelayanan jasa yang diberikan oleh bank harus mempunyai standar dengan kualitas baik. Beberapa bank berusaha meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Nasabah memiliki harapan agar pelayanan jasa yang diberikan oleh bank agar cepat dan akurat. Untuk

memenuhi harapan nasabah, bank selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.

2.1.5 Tujuan Bank

Berdasarkan Pasal 3 UU No.10 Tahun 1998, tujuan bank yaitu dalam rangka peningkatan ekonomi, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional. Pertumbuhan ekonomi tercipta apabila adanya kenaikan pendapatan perkapita suatu masyarakat dalam jangka panjang, adanya perubahan baik dalam hal teknologi maupun pola pikir masyarakat. Pendapatan perkapita digunakan untuk mengukur dan menilai tingkat kesejahteraan masyarakat yang diperoleh dari pendapatan rata-rata masyarakat. Jika pendapatan masyarakat sesuai dengan rata-rata maka pendapatan tersebut baik. Perubahan teknologi sangat penting terutama bagi bank. Teknologi mempermudah kegiatan operasional bank dalam pemenuhan kebutuhan nasabah.

2.1.6 Sumber Dana Bank

Menurut Kasmir (2012: 68) dana yang telah diperoleh bank digunakan untuk membiayai kegiatan operasionalnya, adapun sumber-sumber dana sebagai tersebut:

1. Dana dari bank itu sendiri

   Dana yang berasal dari dana bank yang bersumber dari bank itu sendiri adalah modal disetor dari pemegang saham atau pemilik saham.

2. Dana dari masyarakat luas

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Dana masyarakat adalah dana yang berasal dari masyarakat perorangan maupun badan usaha, diperoleh bank melalui produk simpanan yang terdapat di bank.

3. Dana lembaga lain

   Sumber dana ini merupakan tambahan dana dari lembaga apabnila bank mengalami kesulitan dalam pencairan dana. Dana tersebut akan digunakan untuk membiayai transaksi tertentu.

2.2 Bank Perkreditan Rakyat

2.2.1 Pengertian Bank Perkreditan Rakyat

Menurut Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 pengertian BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan operasional secara konvensional atau syariah dengan cara menghimpun dana dalam bentuk simpanan berupa deposito dan tabungan, tetapi yang membedakan dari bank umum yaitu di dalam kegiatannya tidak memberikan jasa terhadap lalu lintas pembayaran. Berdasarkan Undang-Undang No.1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro, BPR didefinisikan sebagai lembaga keuangan khusus yang bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan usaha skala mikro terhadap masyarakat. Kegiatan utama BPR ditujukan untuk melayani masyarakat pedesaan. Bentuk badan BPR yaitu Perseroan Terbatas, Koperasi, atau Perusahaan Daerah. Dalam beroperasi BPR hanya terbatas pada wilayah tertentu saja, selain itu BPR juga dilarang melakukan kegiatan kliring dan transaksi pertukaran valuta asing.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2.2.2 Asas, Fungsi, dan Tujuan Bank Perkreditan Rakyat

Untuk melaksanakan tugasnya, BPR menerapkan asas demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian. Demokrasi ekonomi merupakan sistem ekonomi Indonesia yang dijalankan sesuai dengan Pasal 33 UUD 1945. Demokrasi ekonomi memiliki 8 ciri positif untuk pendukung dan 3 ciri negatif yang harus dihindari yaitu monopoli, liberalisme, dan etatisme. BPR mempunyai fungsi dalam memberikan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat di pedesaan. Fungsi dari BPR adalah menyediakan layanan perbankan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu, BPR juga memberikan bantuan untuk proses percepatan pembangunan desa. Tujuan dari BPR sendiri adalah untuk meningkatkan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi.

2.2.3 Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat

Sesuai dengan POJK Nomor 12/POJK.03/2016 tentang Kegiatan Usaha dan Wilayah Jaringan Kantor Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Modal Inti. kegiatan usaha tersebut adalah sebagai berikut:

1. Melakukan kegiatan berupa penghimpunan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.
2. Memberikan kredit.
3. Menyediakan pembiayaan dana sesuai dengan rinsip yang sudah diterapkan dan sesuai dengan ketentuan yang ada di Bank Indonesia.
4. Memindahkan suatu dana dalam bentuk tabungan, deposito berjangka, dan sertifikat deposito,

2.2.4 Produk Bank Perkreditan Rakyat

1. Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut ketentuan tertentu sesuai kesepakatan yang ada.
2. Deposito adalah adalah simpanan dengan ketentuan penarikan berdasarkan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan nasabah dengan bank.
3. Kredit adalah. penyediaan uang atau tagihan untuk melunasi hutang sesuai jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga berdasarkan persetujuan antara bank dengan pihak lain.
4. Sertifikat Bank Indonesia (SBI) adalah surat berharga yang diterbitkan oleh Bank Indonesia sebagai pertimbangan untuk hutang .

2.3 Customer Service

2.3.1 Pengertian Customer Service

Customer Service memiliki kedekatan secara langsung untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan agar baik. Dalam hal tersebut Customer Service akan menjaga hubungan baik dengan nasabah agar citra bank baik di mata nasabah. *Customer Service* melayani segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh nasabah seperti pemberian informasi mengenai produk yang ditawarkan oleh bank. Keluhan nasabah juga menjadi tanggung jawab *Customer Service*, karena *Customer Service* dituntut harus pandai untuk menyelesaikan masalah yang dihadap oleh nasabahnya. Menurut Kasmir (2016:250) *Customer Service* adalah seseorang yang diberi tanggung jawab dalam memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.

2.3.2 Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Setiap *Customer Service* menjadi pusat informasi bagi nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa dan produk yang ada di bank. *Customer Service* telah menerapkan fungsi dan tugas yang harus dilakukan. Fungsi dan tugas merupakan faktor penting dalam pelayanan prima. Ada beberapa fungi dan tugas customer Service adalah sebagai berikut:

1. *Receptionist*

   Customer Service berfungsi sebagai penerima nasabah yang akan datang ke bank. Dalam menerima nasabah, Customer Service harus bersikap ramah, sopan, dan memberikan perhatian kepada nasabah.

2. *Deskman*

   Berbagai kebutuhan yang diajukan nasabah atau calon nasabahharus dilayani oleh *Customer Service*. Pelayanan tersebut berupa informasi mengenai produk-produk bank. *Customer Service* memberikan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi sampai selesai dan prosedur transaksi yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah.

3. *Salesman*

   Customer Service sebagai orang yang menjual produk perbankan, mencari nasabah baru, dan mengatasi segala permasalahan nasabah.

4. *Customer Relation Officer*

   Customer Service harus menjaga hubungan baik dengan nasabah dan menjaga citra bank agar nasabah percaya terhadap bank.

5. Komunikator

Komunikasi sangat penting bagi Customer Service untuk tujuan mempererat hubungan dengan nasabah. Customer Service harus memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank.

2.3.3 Peranan Customer Service

Adapun peran yang diberikan oleh *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Mempertahankan nasabah yang lama agar tetap mempunyai sikap loyal terhadap bank tersebut.
2. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru dengan berbagai pendekatan. *Customer Service* meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang ada di bank.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

BPR mempunyai peranan sebagai penyedia jasa layanan yang dibutuhkan oleh nasabah dan berupaya untuk selalu memberikan kualitas pelayanan terbaik. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepercayaan nasabah agar tetap menggunakan jasa layanan yang ada di BPR. Pelayanan adalah suatu bentuk usaha untuk membantu menyiapkan kebutuhan yang diperlukan seseorang atau orang lain dengan suatu keterikatan hak dan kewajiban masing-masing pihak (Rusydi, 2017). Moenir (2015:17) pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan proses. Proses tersebut adalah pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Dalam pengertian lain, menurut Nurhadi (2016)

pelayanan adalah aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengemas barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

2.4.2 Pelayanan Prima

Dalam melayani nasabah ada hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mencapai kepuasan nasabah. Untuk mencapai hal tersebut BPR menerapkan pelayanan yang prima dalam kegiatan operasionalnya. Pelayanan prima harus diberikan kepada nasabah dalam hal pemenuhan kebutuhan untuk nasabah. Pemenuhan kebutuhan nasabah sangat tergantung pada kemampuan BPR itu sendiri. Jika kebutuhan nasabah terpenuhi, nasabah akan mempercayakan semua kebutuhan kepada BPR. Adapun hal- hal yang dilakukan *Customer Service* untuk mencapai pelayanan yang prima adalah sebagai berikut:

1. Memiliki kepribadian yang baik

   Kenyamanan nasabah sangat tergantung pada *Customer Service*. *Customer Service* harus memiliki sikap ramah, sopan, cepat tanggap, dan pandai bicara kepada nasabah.

2. Mempunyai tanggung jawab kepada setiap nasabah

   Tanggung jawab seorang Customer Service kepada nasabah adalah suatu kewajiban. *Customer Service* harus bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Nasabah yang puas berarti *Customer Service* sudah bertanggung jawab akan hal tersebut.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

3. Mampu berkomunikasi

   Customer Service harus bisa berbicara kepada setiap nasabah. *Customer Service* juga mampu dengan cepat memahami kebutuhan nasabah.

4. Memahami kebutuhan nasabah

   Petugas *Customer Service* harus cepat dan tanggap terhadap keinginan nasabah. Nasabah yang tidak merasa puas kepada *Customer Service* dalam hal pelayanan akan menyebabkan ketidakpercayaan.

5. Melayani secara cepat dan tepat

   Dalam melayani nasabah *Customer Service* diharapkan harus sesuai dengan prosedur layanan yang diberikan sesuai jadwal dan harus memberikan pelayanan sesuai keinginan nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

BAB III
ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah BPR BKK

Badan Kredit Kecamatan (BKK) dibentuk atas dasar Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Provinsi Jawa Tengah tanggal 4 Desember 1969 Nomor Desa G.226. Pembentukan Badan Kredit Kecamatan (BKK) dilaksanakan di seluruh wilayah Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II. Pada awalnya pembentukan Badan Kredit Kecamatan (BKK) bertujuan untuk membantu para petani di daerah pedesaan dari jeratan para pengijon atau pelepas uang karena sangat minimnya modal yang dimiliki. Akibat dari keadaan itu, para petani pada musim panen justru dalam keadaan menurun, sehingga mereka terpaksa menjual hasil panennya kepada tengkulak dengan harga yang sangat rendah sesuai kesepakatan antara petani dan para tengkulak yang notabene mereka adalah para pengijon tersebut. Sebaliknya, jauh sesudah musim panen berakhir pada saat petani membutuhkan pangan, padi untuk bibit mereka terpaksa membelinya dengan harga yang jauh lebih tinggi. Hal tersebut sangat merugikan petani perorangan, sehingga mengakibatkan terhambatnya pelaksanaan pembangunan dalam pencapaian tujuan nasional yaitu dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Sehingga tujuan utama dari pembentukan Badan Kredit Kecamatan (BKK) bukan untuk mengembangkan Badan Kredit itu sendiri sebagai suatu badan

perkreditan. Dapat dikatakan, bahwa latar belakang pembentukan Badan kredit Kecamatan (BKK) adalah pengembangan desa. Selanjutnya pada tahun 1969 didirikan suatu badan perkreditan yang dinamakan Badan Kredit Kecamatan (BKK) Purwodadi di wilayah Kecamatan Purwodadi. Sesuai dengan surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Jawa Tengah No. G. 226/1969. Tujuan didirikan Badan Kredit Kecamatan (BKK) tersebut untuk membantu usaha masyarakat ekonomi lemah di daerah Kecamatan Purwodadi. Modal awal yang dimiliki Badan Kredit Kecamatan (BKK) Purwodadi terdiri dari:

1. Daerah Tingkat I : Rp5.059.074,00
2. Daerah Tingkat II : Rp3.541.352,00
3. BPD Jateng : Rp1.517.722,00

Sehingga jumlah seluruh modal awal sebesar Rp10.118.148,00. Modal tersebut digunakan untuk membantu masyarakat desa dengan cara dipinjamkan melalui prosedur yang berlaku dan dengan bunga yang rendah. Perkembangan dan pertumbuhan yang cenderung meningkat, maka pada tahun 1992 Badan Kredit Kecamatan (BKK) berubah dari badan menjadi bank sesuai dengan SK Menteri Keuangan RI No. kep-401/KM.13/1991. Selanjutnya berubah menjadi Bank Perkreditan Rakyat Badan Kredit Kecamatan (BPR-BKK) Purwodadi yang terhitung mulai tanggal 25 Oktober 2005 dalam Surat Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia Nomor:7/8 KEP.DpG/2005 tentang Pemberian Izin Penggabungan Usaha (Merger) dengan ketentuan seluruh PD. BPR BKK yang ada di Kabupaten Purworejo ke dalam PD. BPR BKK Kecamatan. Seluruh PD. Bank Perkreditan Rakyat Badan Kredit Kecamatan (BPR BKK) di Purworejo ke dalam PD. Bank

Perkreditan Rakyat Badan Kredit Kecamatan (BPR BKK) Purworejo statusnya menjadi Kantor Pusat, Bank Perkreditan Rakyat Badan Kredit Kecamatan (BPR BKK) Purworejo yang secara resmi berpindah ke Jl.Jend.Urip Sumoharjo No.20 Purworejo. Selanjutnya PD Bank Perkreditan Rakyat Badan Kredit Kecamatan (BPR BKK) Purwodadi berubah menjadi PD Bank Perkreditan Rakyat Badan Kredit Kecamatan (BPR BKK) Purworejo Cabang Purwodadi.

Berdasarkan atas Keputusan Kepala Otoritas Jasa Keuangan Regional 3 Jawa Tengah, dan Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor KEP-59/KR.03/2020 tanggal 28 April 2020 tentang Persetujuan atas Pengalihan Izin Usaha BPR Dari Perusahaan Daerah (PD) Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Badan Kredit Kecamatan (BKK) Purworejo Kepada Perseroan Terbatas (PT) Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Badan Kredit Kecamatan (BKK) Purworejo (Perseroda) maka sejak saat itu Cabang Purwodadi berganti nama menjadi PT BPR BKK Purworejo (Perseroda) Kantor Cabang Purwodadi. PT BPR BKK Purwodadi beralamat di Jl. Jenar Wetan yang saat ini masih berkembang. PT BPR BKK Purwodadi dipimpin oleh Kepala Cabang. Kepala Cabang akan membawahi setiap staf yang ada di PT BPR BKK Purwodadi. Di samping itu, Kepala Cabang harus bertanggung jawab atas staff yang ada. Prosedur yang harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional adalah faktor penting agar PT BPR BKK Purwodadi sukses. Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan PT BPR BKK Purwodadi menerapkan SOP secara langsung agar nasabah memiliki kepercayaan untuk menggunakan produk dan jasa yang ada.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

3.1.2 Visi dan Misi BPR BKK

1. Visi dari BPR BKK adalah menjadi salah satu bank alternatif yang sehat, kuat, dan terpercaya.
2. Misi BPR BKK adalah sebagai berikut:
   a. Menyediakan produk dan jasa yang inovatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
   b. Selalu mengedepankan kepentingan masyarakat.
   c. Mendukung adanya peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui Usaha Mikro Menengah Kecil (UMKM).
   d. Berkontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah.

3.1.3 Tujuan Pendirian BPR BKK Purwodadi.

BPR BKK Purwodadi mempunyai keyakinan bahwa operasional yang dijalankan berdasarkan pada kebutuhan masyarakat dan tidak ada kepentingan untuk pengambilan keuntungan secara berlebihan. Prioritas kebutuhan masyarakat mendorong terciptanya stabilitas ekonomi sesuai dengan tujuan pembentukan BPR BKK Purwodadi:

1. Memperluas segmentasi pasar agar masyarakat mengetahui produk yang ada di BPR BKK Purwodadi.
2. Mempertahankan loyalitas nasabah BPR BKK Purwodadi.
3. Meningkatkan daya saing BPR BKK Purwodadi.
4. Memberikan keseimbangan dalam kepentingan setiap stakeholders dan juga memberikan rasa nyaman kepada nasabah dan pegawai.

3.1.4 Profil BPR BKK Purwodadi

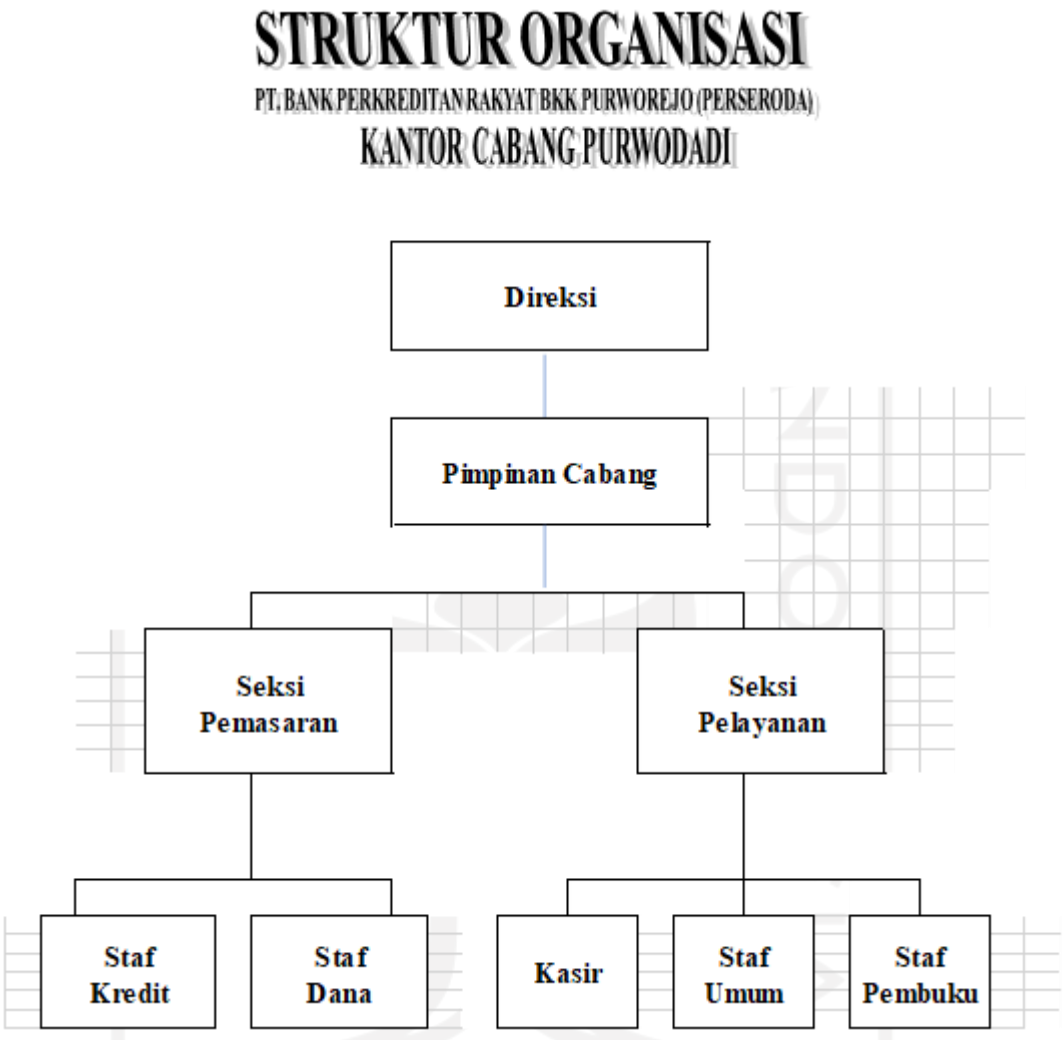
BPR BKK Purwodadi dibuka pada tanggal 28 Januari 2020, sehingga usia bank tersebut terbilang masih sangat muda yang dipimpin oleh Ibu Sri Rahayu Pratonowati selaku kepala cabang. BPR BKK Purwodadi merupakan perluasan dari BPR BKK Purworejo.

Nama: BPR BKK Purwodadi

Alamat: Jl. Jenar Wetan, Karangsari, Jenar Wetan, Kecamatan Purwodadi, Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah 54173

Telepon: (0275) 756019

3.1.5 Struktur Organisasi BPR BKK Purwodadi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPR BKK Purwodadi

Berikut adalah penjelasan mengenai jabatan yang ada di BPR BKK Purwodadi sebagai berikut.

1. Direksi adalah orang yang disebut dengan pemegang saham perusahaan dalam rangka mewakili kepentingan perusahaan dan memastikan bahwa manajemen bertindak atas nama mereka.
2. Pimpinan Cabang merupakan seseorang yang diberi tanggung jawab oleh

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

3. kantor pusat untuk menjalankan kegiatannya sesuai prosedur kantor pusat.
4. Staf Kredit merupakan bagian dari seksi pemasaran yang bertugas dalam menganalisis pinjaman dari segi tingkat risiko berdasarkan perpanjangan kredit nasabah.
5. Staf Dana adalah seseorang yang mempunyai tanggung jawab sebagai perencana keuangan dan pengambil keputusan dengan cara memberikan nasihat keuangan yang sesuai.
6. Kasir, nama lain dari Teller yang bertugas melayani nasabah dalam hal transaksi tarik tunai, setor tunai, dan lain-lain.
7. Staf Umum yaitu orang yang diberi kepercayaan untuk membantu pemimpin dalam perencanaan, pengawasan, dan memberikan masukan terhadap pemimpin.
8. Staf Pembuku adalah orang yang bertugas menganalisa laporan keuangan perusahaan dari segi finansial secara detail.

3.1.6 Produk Dana BPR BKK Purwodadi

Produk dana yang ada di BPR BKK Purwodadi adalah sebagai berikut.

1. Tamades adalah tabungan yang diperuntukan bagi penabung perorangan, badan, dan yayasan yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat menjadi lebih baik dimana tiap bulan akan ada undian berhadiah. Untuk minimal setoran di awal sebesar Rp100.000 dan untuk biaya administrasi perbulan sebesar Rp5.000.
2. Tabunganku merupakan tabungan yang diperuntukan khusus untuk perorangan yang diterbitkan dengan persyaratan mudah dan ringan dan

pengambilan bisa dilakukan setiap saat. Minimal setoran di awal sebesar Rp50.000 dan untuk biaya administrasi perbulan tidak ada.

3. Tabungan Pelajar atau Simpel yaitu tabungan khusus untuk pelajar PAUD/TK, SD, SMP, SMA/SMK atau sederajat yang mempunyai tujuan agar bisa menabung sejak dini dan untuk bekal masa depan nanti. Untuk melakukan pembukaan Tabungan Simpel diawali dengan setoran sebesar Rp5.000, dan untuk setoran selanjutnya minimal sebesar Rp1.000.
4. Tabungan Covid, atau tabungan di masa Covid khusus masyarakat yang terdampak dari wabah tersebut dengan minimal setoran Rp1.000.
5. Deposito yaitu produk simpanan yang penarikannya dapat dilakukan dalam jangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan berdasarkan kesepakatan nasabah dan pihak bank yang bersangkutan.

3.1.7 Produk Penyaluran Dana BPR BKK Purwodadi

Produk penyaluran dana di BPR BKK Purwodadi adalah sebagai berikut.

1. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah produk pembiayaan yang dikeluarkan kepada nasabah dalam bentuk pembiayaan rumah dengan skema persentase.
2. Kredit Modal Kerja adalah kredit yang diberikan kepada pelaku usaha, baik UMKM maupun korporat untuk kebutuhan modal kerja dalam upaya membiayai inventori, piutang, dan kebutuhan lainnya.
3. Kredit Kendaraan Bermotor adalah kredit yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian kendaraan baru atau kendaraan bekas.
4. Pembiayaan Investasi adalah pembiayaan yang bertujuan untuk membiayai

barang modal dalam bentuk rehabilitasi terhadap suatu pendirian proyek baru seperti pembelian tanah dan pembuatan tempat usaha.

3.2 Data Khusus

3.2.1 Prosedur Pelayanan *Customer Service* di BPR BKK Purwodadi

Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di BPR BKK Purwodadi merupakan suatu bagian dari *front office* yang berfungsi sebagai penghubung bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa atau produk bank. Berdasarkan dengan fungsi dan tugasnya, pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan juga harus sesuai dengan *service excellent*. *Customer Service* di BPR BKK diharapkan mampu mengimplementasikan pola *service excellent* yang mempunyai arti sebagai jembatan penghubungan antara bank dengan nasabah.. *Customer Service* harus memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah dalam hal transaksi. Adapun pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di BPR BKK Purwodadi untuk dalam hal *service excellent* adalah sebagai berikut:

1. Penampilan *Customer Service*

   Penampilan memberikan kesan pertama karena dapat memberikan kesan positif atau negatif kepada nasabah. Penampilan *Customer Service* harus memenuhi beberapa hal-hal sebagai berikut.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

a. Pakaian Wanita:

i. Memakai pakaian dengan rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat wanita, baju atas harus menutup sampai bagian pinggul dan tidak boleh dimasukkan ke dalam baju bagian bawah.

ii. Tidak boleh menggunakan warna yang mencolok atau kombinasi warna lebih dari 3 warna dominan.

iii. Baju berlengan panjang,tidak transparan kerah depan dan belakang tertutup, dan tidak ketat.

iv. Bawahan menggunakan celana panjang atau blus, tidak diperkenankan memakai kulot (berkesan santai).

v. Jilbab harus menutup leher dan kerah depan sampai dada, warna yang digunakan harus serasi dengan baju.

b. Pakaian Pria:

i. Memakai pakaian dengan rapi, sesuai ukuran tubuh dan menutup aurat pria, baju atas harus dimasukkan ke dalam baju bagian bawah.

ii. Tidak boleh menggunakan warna yang mencolok atau kombinasi warna lebih dari 3 warna dominan.

iii. Baju berlengan panjang,tidak transparan kerah depan dan belakang tertutup, dan tidak ketat.

iv. Bawahan menggunakan celana panjang bahan, tidak boleh memakai celana jeans.

2. Mengawali layanan *greeting* awal

a. Berdiri ketika menyambut nasabah dan diawali dengan salam dan tersenyum.
b. Mempersilahkan duduk nasabah dengan kata-kata
c. Memperkenalkan diri kepada nasabah
d. Menanyakan nama nasabah
e. Mengucapkan dengan sebutan Pak/Bu

3. Penjelasan produk
    a. Nasabah datang ke BPR BKK Purwodadi
    b. *Customer Service* melakukan greeting awal kepada nasabah
    c. *Customer Service* mempersilahkan duduk nasabah (verbal dan gerakan tangan)
    d. *Customer Service* menanyakan kebutuhan nasabah
    e. *Customer Service* menjelaskan secara *detail* mengenai produk yang ada di BPR BKK Purwodadi yaitu tabungan, deposito, dan kredit
4. Penanganan keluhan nasabah
    a. Nasabah datang ke BPR BKK Purwodadi.
    b. *Customer Service* akan melakukan *greeting* awal kepada nasabah.
    c. *Customer Service* mempersilahkan duduk nasabah (verbal dan gerakan tangan).
    d. *Customer Service* memperkenalkan diri dan menanyakan nama nasabah.
    e. *Customer Service* menawarkan bantuan.
    f. *Customer Service* melakukan verifikasi data nasabah.

g. *Customer Service* melakukan identifikasi masalah.

h. *Customer Service* melakukan pengecekan masalah.

i. *Customer Service* melakukan pemulihan layanan.

j. *Customer Service* menyarankan layanan lain jika nasabah merasa rugi atas penggunaan layanan tersebut.

k. *Customer Service* mengkonfirmasi masalah kepada nasabah apabila sudah selesai.

5. Melakukan *greetin*g akhir

a. *Customer Service* menawarkan bantuan kembali kepada nasabah.

b. *Customer Service* harus tersenyum kepada nasabah

c. *Customer Service* menggunakan sapaan Pak/Bu untuk memanggil nasabah

d. *Customer Service* mengucapkan salam penutup atau terimakasih kepada nasabah.

Secara umum *Customer Service* mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan yang dapat disimpulkan dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk-produk, syarat-syarat untuk menggunakan produk, dan prosedur penggunaan produk.
2. Melayani pembukaan rekening tabungan dan deposito sesuai permohonan nasabah.
3. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran rekening tabungan maupun deposito.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

4. Melayani permohonan penerbitan dan pencairan dana deposito berjangka dari nasabah.
5. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang membutuhkan informasi tentang saldo dan mutasi rekeningnya.

Dalam memberikan pelayanan yang baik, *Customer Service* yang ada di BPR BKK Purwodadi harus mempunyai sikap yang membuat nasabah merasa nyaman. Sikap tersebut sebagai berikut:

1. Bersikap ramah

   Customer Service harus memiliki sikap yang ramah saat melakukan pelayanan agar nasabah merasa nyaman ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening, konsultasi mengenai produk, dan keluhan nasabah.

2. Komunikatif

   Customer Service harus memiliki komunikasi yang baik dengan nasabah. Customer Service dituntut untuk menghadapi nasabah dengan sifat yang berbeda-beda. Hal tersebut membuat Customer Service memperhatikan gaya komunikasi agar jelas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

3. Melayani nasabah secara konsisten

   Customer Service saat melayani nasabah harus bertanggung jawab dari awal hingga selesai proses transaksi. Nasabah akan merasa puas karena adanya tanggung jawab dari *Customer Service*.

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

3.2.2 Upaya BPR BKK Purwodadi dalam memberikan pelayanan Customer Service yang maksimal kepada nasabah

BPR BKK Purwodadi dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas khususnya di bidang layanan. Dalam menciptakan kepuasan nasabah yang dapat sebagai sarana untuk meningkatkan keunggulan bersaing adalah kualitas layanan yang baik. Kepuasan nasabah diperoleh dari kesan atas penggunaan layanan yang ada di BPR BKK Purwodadi. BPR BKK Purwodadi dalam hal ini melakukan peningkatan kualitas layanan yang difokuskan terhadap *Customer Service*. *Customer Service* berperan penting sebagai jembatan penghubung antara bank dengan nasabah. Adapun hal-hal yang dilakukan oleh BPR BKK Purwodadi untuk upaya memberikan pelayanan kepada nasabah adalah sebagai berikut.

1. Menyediakan sarana dan prasarana yang baik untuk nasabah

   BPR BKK Purwodadi menyediakan sarana dan prasarana yang menunjang nasabah dan pegawai agar merasa nyaman saat melakukan transaksi.

2. Melayani secara cepat dan tepat

   Pelayanan yang diberikan oleh BPR BKK Purwodadi harus melayani nasabah secara cepat dan tepat dengan cara memberikan efisiensi waktu dan efisiensi pelayanan.

3. Memberikan kebutuhan nasabah

   BPR BKK Purwodadi harus memberikan apapun kebutuhan nasabah. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut BPR BKK Purwodadi berkomunikasi secara langsung dengan nasabah mengenai kebutuhan yang mereka butuhkan saat ini.

BAB IV
PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang ada di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Untuk meningkatkan prosedur pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* di BPR BKK Purwodadi kepada nasabah dilakukan sesuai standar SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berlaku. Prosedur pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan *service excellent*. SOP dan *service excellent* harus memperhatikan hal-hal yaitu dari penampilan *Customer Service*, mengawali pelayanan dengan *greeting* awal, penjelasan produk secara *detail*, penanganan keluhan masalah, dan melakukan *greeting* akhir.
2. Upaya yang dilakukan oleh BPR BKK Purwodadi dalam memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah menyediakan sarana dan prasarana yang baik untuk nasabah, melayani nasabah secara cepat dan tepat, dan memberikan kebutuhan nasabah.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penyusunan laporan tugas akhir yang dilakukan di BPR BKK Purwodadi, maka saran yang dapat direkomendasikan adalah:

1. Untuk BPR BKK Purwodadi dalam meningkatkan prosedur pelayanan harus tetap melakukan penerapan untuk semua aspek sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).
2. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah, BPR BKK Purwodadi harus memberikan pelayanan *Customer Service* yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Andrianto. 2019. *Manajemen Bank* . Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media.

Ardhansyah. 2020. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: Jakad Media Publishing.

Hasibuan. 2008. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: Bumi Aksara.

https://www.bps.go.id/statictable/2020/01/21/2082/bank-dan-kantor-bank-2014-2019.html. (2021, Juni 2). Diambil kembali dari bps.go.id: https://www.bps.go.id/statictable/2020/01/21/2082/bank-dan-kantor-bank-2014-2019.html

https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/334. (2021, Juni 6). Diambil kembali dari hukumonline.com: d https://www.hukumonline.com/pusatdata/detail/334

https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx. (2021, Juli 27). Diambil kembali dari ojk go.id: https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx

Ishak Ramli. 2017. *Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*. Jakarta: Ilmu Ekonomi dan Bisnis

Kasmir. 2012. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Kasmir. 2016. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

POJK Nomor 12/POJK.03/2016 tentang Kegiatan Usaha dan Wilayah Jaringan Kantor Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan Modal Inti

Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta

Suhendra. 2017. Pengaruh Intermediasi Perbankan terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia. Banten: Ilmu Ekonomi dan Bisnis

Supranto. 2013. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta

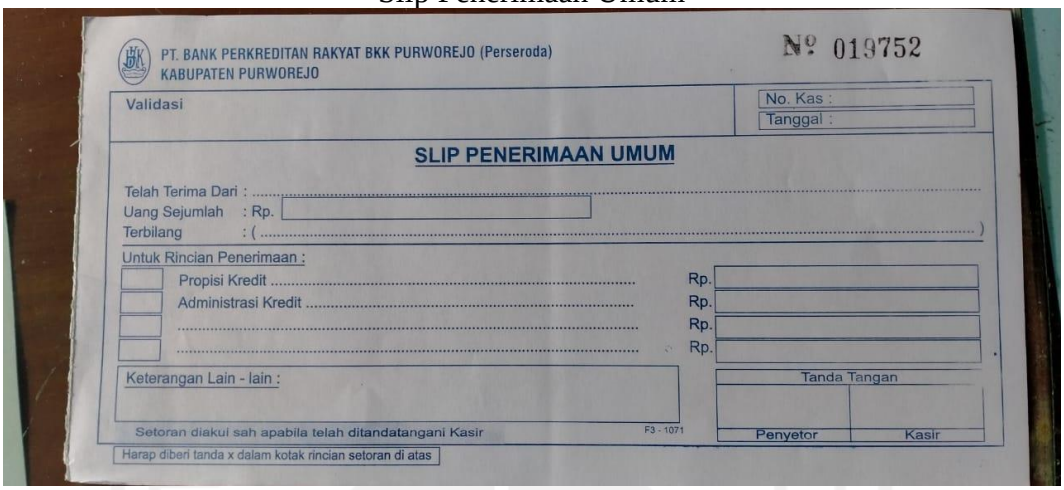
Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

Yusi. 2014. BPR: Terobosan Strategis Bagi Penguatan Kelembagaan dan Pembiayaan Usaha Kecil. *Keuangan dan Perbankan*, 464-474

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

Lampiran 1

Slip Penerimaan Umum



PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT BKK PURWOREJO (Perseroda)
KABUPATEN PURWOREJO

No. 019752

Validasi

No. Kas :
Tanggal :

SLIP PENERIMAAN UMUM

Telah Terima Dari : .....
Uang Sejumlah : Rp.
Terbilang : (.....)

Untuk Rincian Penerimaan :

Propisi Kredit ..... Rp.
Administrasi Kredit ..... Rp.
..... Rp.
..... Rp.

Keterangan Lain - lain :

Tanda Tangan

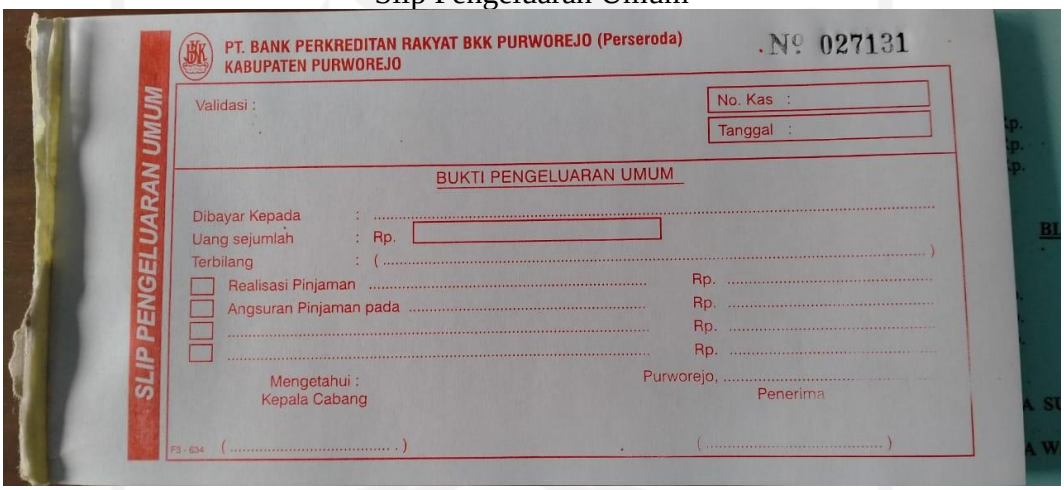
Penyetor | Kasir

Setoran diakui sah apabila telah ditandatangani Kasir

F3 - 1071

Harap diberi tanda x dalam kotak rincian setoran di atas

Slip Pengeluaran Umum



SLIP PENGELUARAN UMUM

PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT BKK PURWOREJO (Perseroda)
KABUPATEN PURWOREJO

No. 027131

Validasi :

No. Kas :
Tanggal :

BUKTI PENGELUARAN UMUM

Dibayar Kepada : .....
Uang sejumlah : Rp.
Terbilang : (.....)

Realisasi Pinjaman ..... Rp. .....
Angsuran Pinjaman pada ..... Rp. .....
..... Rp. .....
..... Rp. .....

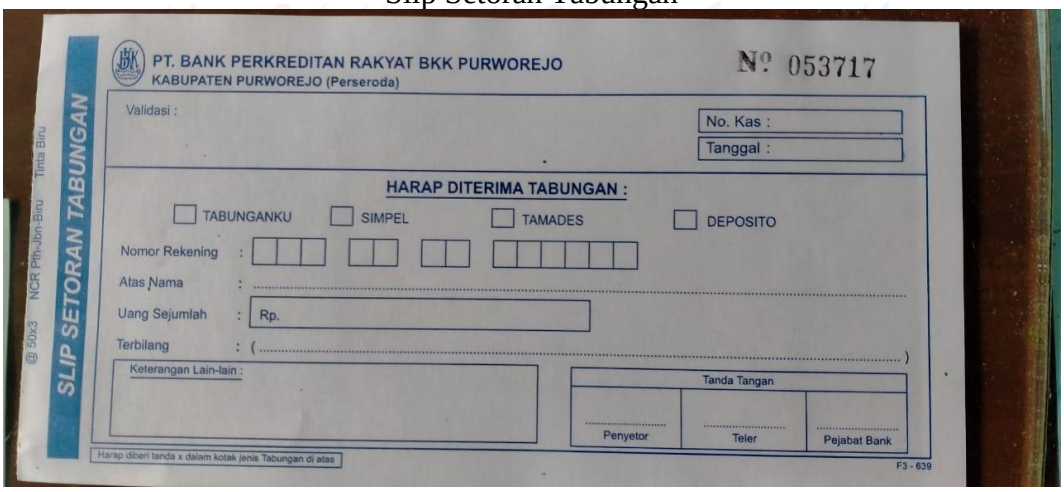
Mengetahui :
Kepala Cabang

Purworejo, ...
Penerima

F3 - 634

(.....) (.....)

Slip Setoran Tabungan



SLIP SETORAN TABUNGAN

@ 50x3 NCR Pth-Jbn-Biru Tinta Biru

PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT BKK PURWOREJO
KABUPATEN PURWOREJO (Perseroda)

No. 053717

Validasi :

No. Kas :
Tanggal :

HARAP DITERIMA TABUNGAN :

TABUNGANKU SIMPEL TAMADES DEPOSITO

Nomor Rekening : | | | | | | | | | | |
Atas Nama : .....
Uang Sejumlah : Rp.
Terbilang : (.....)

Keterangan Lain-lain :

Tanda Tangan

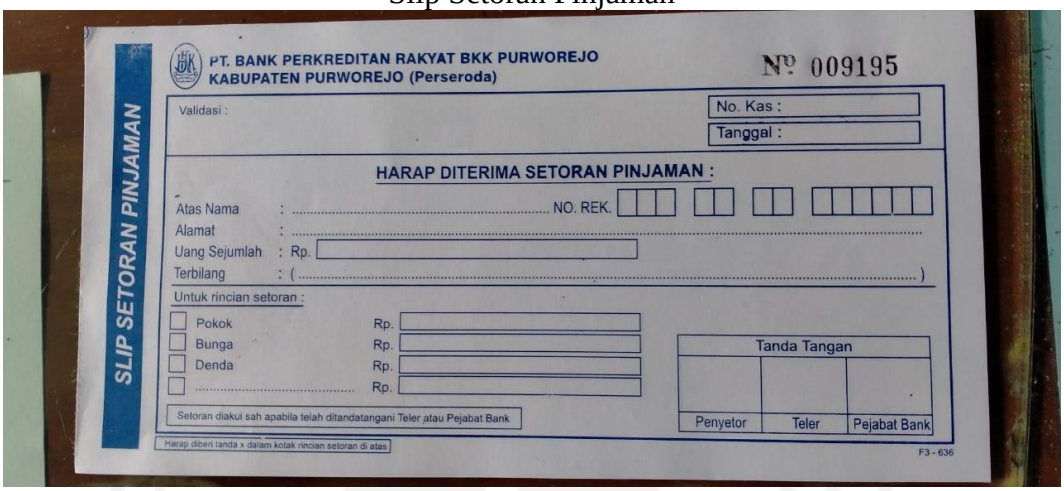
Penyetor | Teler | Pejabat Bank

Harap diberi tanda x dalam kotak jenis Tabungan di atas

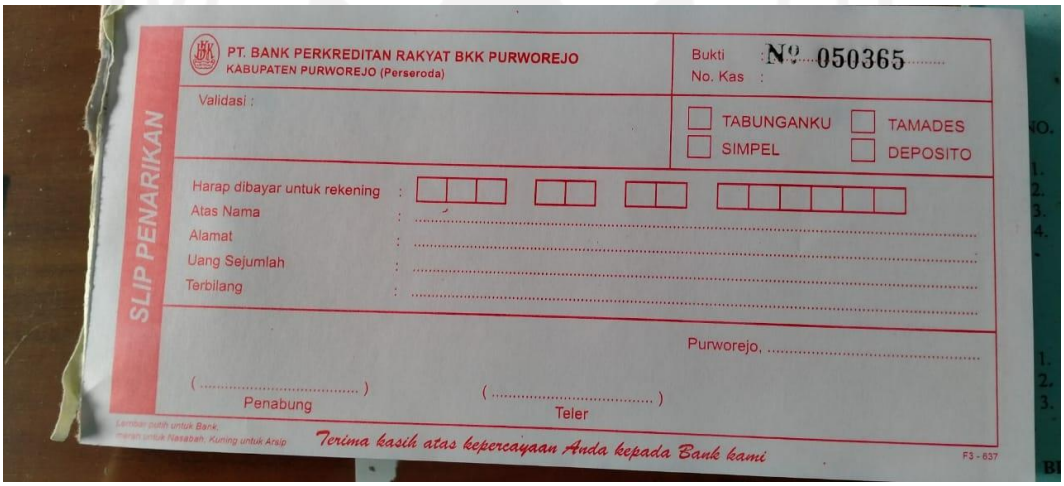
F3 - 639

Lampiran 2

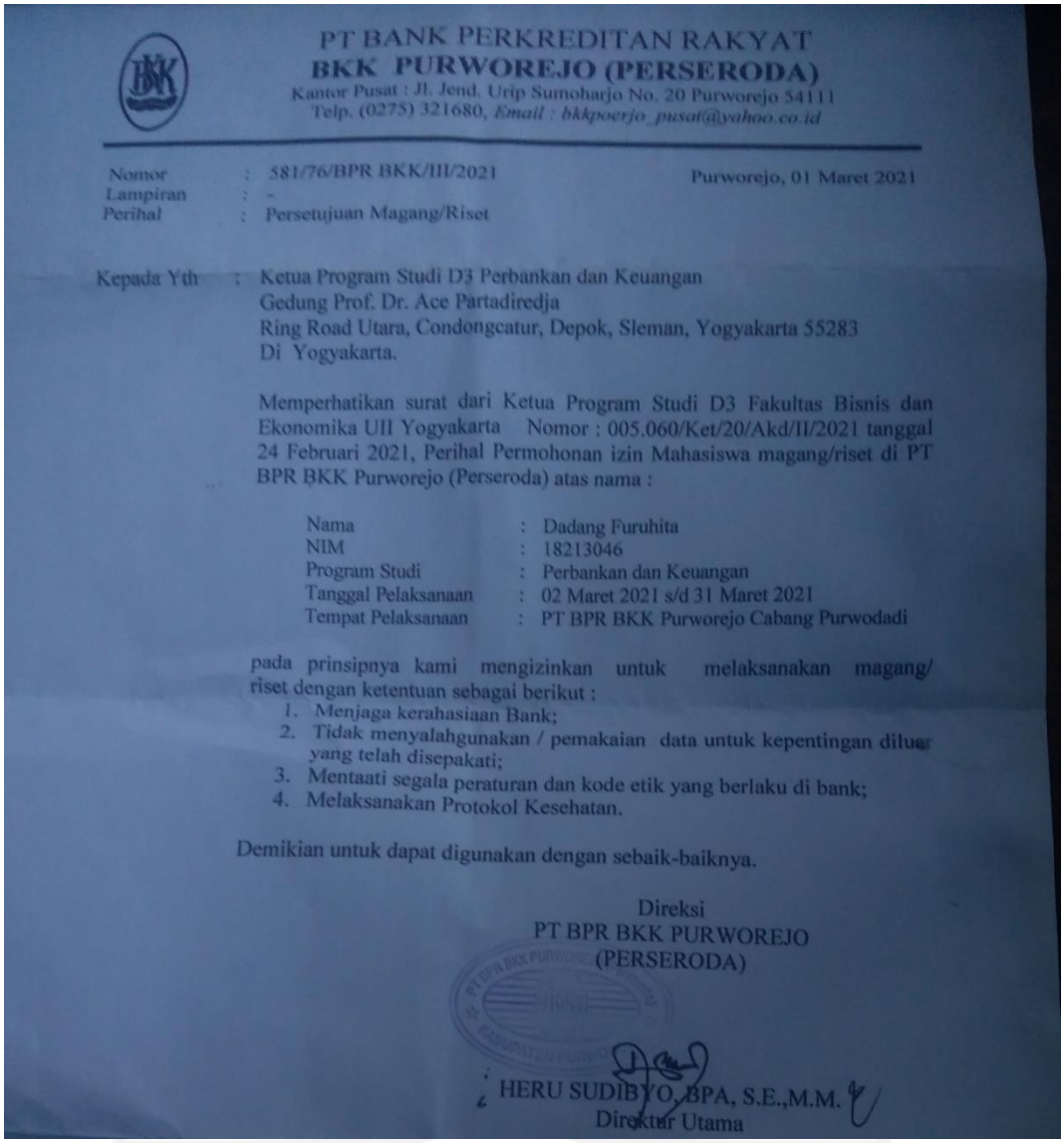
Slip Setoran Pinjaman



Slip Penarikan



Surat Keterangan Magang BPR BKK Purwodadi



PT BANK PERKREDITAN RAKYAT
BKK PURWOREJO (PERSERODA)
Kantor Pusat : Jl. Jend. Urip Sumoharjo No. 20 Purworejo 54111
Telp. (0275) 321680, *Email : bkkpoerjo_pusat@yahoo.co.id*

Nomor : 581/76/BPR BKK/III/2021
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Magang/Riset

Purworejo, 01 Maret 2021

Kepada Yth : Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan
Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Ring Road Utara, Condongcatur, Depok, Sleman, Yogyakarta 55283
Di Yogyakarta.

Memperhatikan surat dari Ketua Program Studi D3 Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII Yogyakarta Nomor : 005.060/Ket/20/Akd/II/2021 tanggal 24 Februari 2021, Perihal Permohonan izin Mahasiswa magang/riset di PT BPR BKK Purworejo (Perseroda) atas nama :

Nama	:	Dadang Furuhita
NIM	:	18213046
Program Studi	:	Perbankan dan Keuangan
Tanggal Pelaksanaan	:	02 Maret 2021 s/d 31 Maret 2021
Tempat Pelaksanaan	:	PT BPR BKK Purworejo Cabang Purwodadi

pada prinsipnya kami mengizinkan untuk melaksanakan magang/ riset dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Menjaga kerahasiaan Bank;
2. Tidak menyalahgunakan / pemakaian data untuk kepentingan diluar yang telah disepakati;
3. Mentaati segala peraturan dan kode etik yang berlaku di bank;
4. Melaksanakan Protokol Kesehatan.

Demikian untuk dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Direksi
PT BPR BKK PURWOREJO
(PERSERODA)

HERU SUDIBYO, BPA, S.E.,M.M.
Direktur Utama