

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Seiring dengan meningkatnya peranan bank dalam perekonomian dan keinginan serta kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan jasa bank sebagai pendukung program dan keinginan pembangunan ekonomi, industri, perdagangan dan dunia usaha akan mendorong bank untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat. Perkembangan dunia usaha sekarang ini menuntut kesigapan bank dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Oleh karena itu, dunia perbankan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada nasabah dan masyarakat. Sehingga dengan pelayanan yang baik ini akan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah yang nantinya akan dapat memberikan dampak yang positif pada bank sebagai mitra masyarakat yang trampil dan terpercaya.

Bank sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah memberikan jasa keuangan kepada nasabah yang mana jasa itu berkaitan erat dengan suatu pelayanan. Sebagai lembaga yang melayani masyarakat, Bank dituntut mampu melayani nasabah agar nasabah tertarik untuk menggunakan dan memanfaatkan produk produk atau jasa yang ada pada bank tersebut .

Para pakar pemasaran bank mengidentifikasi bahwa 50% nasabah yang memutuskan untuk tetap menggunakan jasa keuangan suatu Bank semata-mata di

dorong oleh pelayanan yang di terimanya. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan mana kala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut langganan. Pelayanan nasabah suatu Bank dimata para nasabahnya mencakup faktor-faktor yang secara tradisional mewarnai penilaian nasabah atas pelayanan yang di terimanya, misalnya: keramahtamaan, kesigapan dalam membantu, antusiasme dari para karyawan, peralatan yang di gunakan dan fasilitas fisik yang tersedia.

Bank Perekonomian Rakyat VII Koto ini merupakan bank pertama dan tertua yang ada di wilayah kecamatan VII Koto kabupaten padang pariaman sungai sariak. Dalam kondisi persaingan antar bank, hal yang paling utama yang harus di prioritaskan oleh setiap bank adalah kepuasan para nasabahnya terutama pelayanan penyaluran kredit agar bank dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Para pimpinan bank harus tau hal-hal apa saja yang di anggap penting oleh para nasabahnya dan pimpinan harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin untuk dapat memuaskan nasabahnya.

Nasabah akan merasa puas apabila kualitas jasa dan pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan yang mereka inginkan, bila pelayanan maupun jasa yang diberikan memenuhi harapan para nasabah maka mereka akan merasa puas. Bilson Simamora mengatakan bahwa “mempertahankan pelanggan lama adalah lebih penting dari pada menarik pelanggan baru” (simamora:2004). Oleh karena itu, Bank Perekonomian Rakyat VII Koto harus memperhatikan kepuasan setiap

nasabahnya. Jika nasabahnya merasa puas maka mereka akan selalu menggunakan produk dan jasa yang digunakan pada bank tersebut, sehingga dapat rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi pihak bank. Demikian sebaliknya jika nasabah tidak merasa puas ini akan dapat merugikan pihak bank itu sendiri.

Penyaluran kredit merupakan salah satu kegiatan utama PT.BPR VII KOTO dalam menjalankan fungsi intermediasi,yaitu menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito,kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit.Pelayanan penyaluran kredit ini mencakup beberapa tahapan,mulai dari pengajuan permohonan,analisis kelayakan,survei lapangan ,keputusan pemberian kredit,hingga pencairan dana.

Namun dalam pelaksanaannya, setiap tahap dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh pihak bank. Ada beberapa permasalahan yang sering muncul dilapangan antara lain kurangnya perlengkapan dokumen dari calon debitur,minimnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur kredit,hingga keterlambatan dalam proses analisis dan verifikasi.Hal ini tentu berdampak terhadap efisiensi pelayanan dan dapat memengaruhi kepuasan nasabah serta kinerja kredit BPR.Untuk mengatasi hal tersebut,perlu dilakukan upaya pemberian,baik dalam bentuk sosialisasi kepada nasabah,pelatihan bagi petugas kredit,maupun pemanfaatan teknologi yang lebih efektif guna mempercepat proses pelayanan.

Berdasarkan dari berbagai uraian di atas penulis tertarik mengangkat judul tentang

**“PROSEDUR PELAYANAN PENYALURAN KREDIT PADA PT BANK  
PEREKONOMIAN RAKYAT VII KOTO (PT.BPR VII KOTO)”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas,penulis mengambil rumusan masalah

1. Bagaimana prosedur pelayanan penyaluran kredit pada PT.Bank Perekonomian Rakyat VII Koto?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur tersebut?

### **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan memahami prosedur pelayanan penyaluran kredit pada PT.BPR VII Koto.
2. Untuk mengetahui kendala pada penyaluran kredit PT.BPR VII Koto.

### **1.4 Manfaat Tugas akhir**

Adapun manfaat penulisan tugas akhir adalah:

#### **1) Bagi Mahasiswa**

Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan study pada diploma III,serta dapat menambah pengetahuan,wawasan,dan keterampilan,serta penerapan ilmu yang didapatkan penulis mengenai prosedur pelayanan kredit pada PT Bank Perekonomian Rakyat VII Koto (PT.BPR VII KOTO).

#### **2) Bagi Universitas Dharma Andalas**

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah keperpustakaan dan dapat memberi masukan pada pembaca,khususnya dalam bidang perbankan kreditan dan tabungan.
- b) Sebagai bahan referensi Diploma III yang tertarik dalam bidang pelayanan kredit.

### **1.5 Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara**

Data yang diperoleh dari hasil wawancara atau tanya jawab,saran,masukan dari Kabag OP umum dan personalia PT.BPR VII Koto.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka. Peneliti bertanya langsung kepada informan yang dipilih, yaitu pihak-pihak yang berkompeten yang dianggap mampu memberikan gambaran dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini (Sugiyono,2010: 140) wawancara verifikasi data yang diperoleh kepada informan sehingga data semakin valid dan diharapkan tidak ada kesalah pahaman dalam data yang diperoleh.

#### **2. Literatur(bacaan)**

Metode literatur ini merupakan sebagai faktor penunjang dalam membuat tugas akhir ini,baik itu dalam merencanakan maupu dalam menganalisa data-data yang diperoleh dari buku maupun jurnal yang berkaitan dengan sistem pelayanan kredit

#### **3. Dokumentasi**

Diperoleh dengan cara mengumpulkan data melalui menganalisis catatan tertulis, laporan arsip yang berkaitan dengan PT.BPR VII koto.

Data yang dikumpulkan melalui metode diatas dapat disebut juga dengan data kualitatif, dimana data tersebut bersifat deskriptif, non-numerik, dan biasanya berupa kata-kata, seperti hasil wawancara, observasi, atau dokumen. Setelah pengumpulan data selesai kemudian dilakukan analisis kuantitatif deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran rinci dan mendalam mengenai suatu fenomena atau kejadian berdasarkan data kualitatif yang dikumpulkan. Metode ini berfokus pada pemahaman konteks, karakteristik, dan hubungan antar berbagai aspek dalam fenomena tersebut, tanpa melakukan manipulasi data. Tujuan utama metode ini adalah untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan menginterpretasikan fenomena yang diteliti secara mendalam.

## **1.6 Sistematika penulisan**

Sistematika penulisan adalah struktur penulisan yang digunakan untuk menyusun isi laporan tugas akhir secara logis dan sistematis.

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

BAB 1 ini merupakan pendahuluan yang diuraikan secara ringkas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dilakukannya tugas akhir, manfaat

yang diperoleh saat melakukan tugas akhir, metode yang digunakan untuk pengumpulan data dalam memperoleh informasi perusahaan dan sistematika dalam penulisan tugas akhir.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

BAB II mencakup berbagai landasan teori mengenai pengertian Bank Perekonomian Rakyat, kegiatan usaha BPR, alokasi kredit BPR, pengertian kredit, tujuan dan fungsi kredit, jenis-jenis kredit, Unsur-unsur kredit, Prinsip pemberian kredit, prosedur pelayanan kredit, pengertian pelayanan, pelayanan nasabah, ciri-ciri pelayanan yang baik, manfaat pelayanan.

## **BAB III GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN**

BAB III mencakup Profil perusahaan bpr, sejarah, sejarah perubahan nama bpr, visi misi, struktur, kredit pd bpr, ketentuan bunga, penilaian kredit, prosedur pelayanan penyaluran kredit, perkembangan kredit 2021-2024.

## **BAB IV PENUTUP**

BAB IV mencakup kesimpulan dan saran yang diambil dari BAB 1, BAB II, BAB III.