



Implementasi Pelayanan Umum Tabungan dan Kredit Nasabah Pada Bank BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh

Azizah Ashari^{*}, Mandra Adrika Putra²

^{1,2}Manajemen, STIE Widyaswara Indonesia, Indonesia

¹azizahashari64@gmail.com, ²mandraadrikaputra@gmail.com

Corresponding Author

Nama Penulis : Mandra Adrika Putra

E-mail: mandraadrikaputra@gmail.com

Abstrak

Kontribusi pada PT. BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh dengan Kegiatan KLM ini bertujuan untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi STIE Widyaswara Indonesia (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat) dengan mengimplementasikan ilmu manajemen di PT. BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh, dan memberikan ikut berpartisipasi pada bagian-bagian penempatan kerja dalam memberikan pelayanan terhadap umum/masyarakat. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan ini adalah diawali dengan tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penulisan laporan. Dengan berkontribusinya penulis dalam melakukan pekerjaan dengan membantu memberikan pelayanan maka tujuan dari pelaksanaan KLM telah tercapai.

Kata kunci : Pelayanan_Umum, tabungan, nasabah

Abstract

Contribution to PT. BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh with this KLM activity aims to implement the Tri Dharma of STIE Widyaswara Indonesia Higher Education (Education, Research and Community Service) by implementing management science at PT. BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh, and participates in work placement sections in providing services to the public/community. The method used in preparing this report is starting with the preparation stage, implementation stage, and report writing stage. By contributing to the author's work by helping to provide services, the objectives of implementing KLM have been achieved.

Keywords : *Public_Services, Savings, Customers*

PENDAHULUAN

Kuliah lapangan merupakan salah satu pembelajaran pada mahasiswa. Kuliah lapangan memberikan banyak kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan banyak pengetahuan. Menurut Indrasari, (2019:57) "pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Menurut undang-undang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil dan menengah. BPR merupakan lembaga perbankan resmi yang diatur berdasarkan 1 (Undang-Undang, 1998) tentang Perbankan dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang No. 10 tahun 1998 Bank adalah sebuah lembaga Intermediasi keuangan yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, menjamin uang, dan menerbitkan promise atau yang dikenal sebagai bank note.

Dalam aktivitas perbankan terdapat beberapa pihak yang terlibat selain bank itu sendiri, yakni pihak yang kelebihan dana dan pihak yang terlibat yang membutuhkan dana. Pihak yang kelebihan dana atau sering disebut pihak ke tiga dapat menyimpan dananya dalam bentuk giro, deposito, tabungan, atau bentuk lain yang dipersamakan dengan itu. Bank mendapatkan dana dari simpanan berjangka pendek untuk dipinjamkan dengan jangka yang lebih panjang. Aktivitas ini disebut sebagai aktivitas penyaluran kredit (Fahmi dan Hadi, 2010).

Sesuai dengan penjelasan Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan telah ditegaskan bahwa kredit yang diberikan oleh bank mengandung risiko, sehingga dalam pelaksanaannya bank harus dapat memperhatikan asas-asas perkreditan yang sehat. Risiko kredit merupakan risiko yang paling melekat dengan bank. Ini merupakan risiko yang timbul akibat debitur tidak dapat mengembalikan kredit tepat pada waktunya yang merupakan tanda-tanda dari adanya kebangkrutan dari suatu perusahaan. Kebangkrutan merupakan masalah yang esensial yang wajib diwaspadai oleh perusahaan terlebih oleh bank sebagai pihak penyalur kredit. Apabila suatu perusahaan telah mengalami kesulitan keuangan, maka perusahaan tersebut benar-benar mengalami kegagalan usaha. Oleh sebab itu, maka bank harus mampu untuk mengantisipasi terjadinya risiko kredit tersebut. Analisis atau penelitian kredit ini dapat dilakukan melalui prinsip *5C (character, capacity, collateral, capital dan condition)*, *7P (party, purpose, payment, profitability, protection, personality dan prospect)*, *3R (return, repayment dan risk hearing ability)*, *financial statements analysis dan credit scoring system*.

Tujuan penulisan laporan Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) ini adalah Sebagai salah satu bentuk pengabdian masyarakat yang menjadi unsur dari tridharma perguruan tinggi dimana mahasiswa adalah salah satu elemen dari civitas akademika. KLM ini sebelumnya sudah dilakukan (Aini et al., 2024; Decrisent & Putra, 2025; Haqim et al., 2024; Hidayat & Putra, 2024; Kurni et al., 2024; Mesrawati et al., 2023; Novianti & Putra, 2025; Putra et al., 2023; Rianti et al., 2023)

METODE

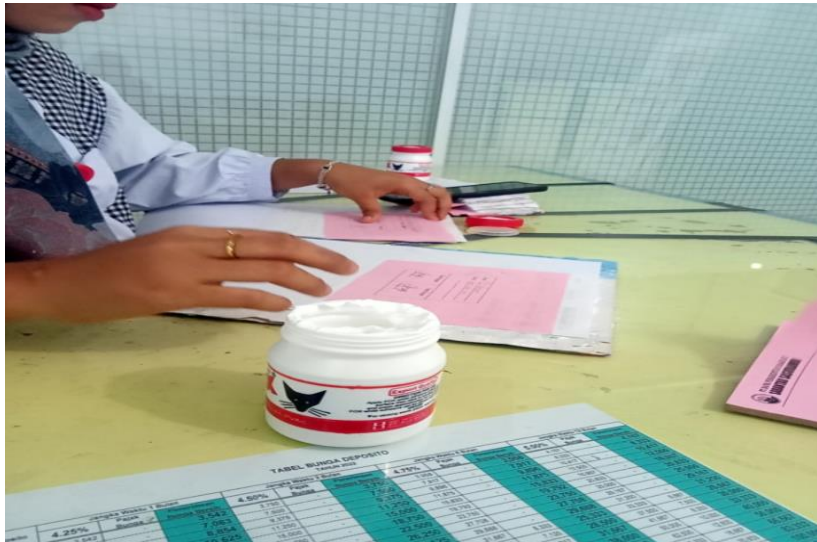
Dalam proses pelaksanaan Kuliah Lapangan Manajemen dibagi dalam 3 tahap : 1) Tahapan Persiapan KLM : Pada tahapan ini sebelum melaksanakan KLM, kita terlebih dahulu harus mendapat izin dari pihak kampus, setelah mendapatkan izin kita diberi pembekalan oleh dosen pembimbing Bapak Mandra Adrika Putra, SE., MM. Guna dilakukan pembekalan untuk menjelaskan tugas dan tujuan magang di tempat yang telah ditetapkan. 2) Tahapan Pelaksanaan KLM : Kegiatan pelaksanaan KLM dilaksanakan mulai dari tanggal 07 Oktober 2024 – 08 Januari 2025 dengan pelaksanaan kerja mulai hari senin sampai dengan hari jumat pukul 08.00 s.d 16.00. 3) Tahapan Penulisan Laporan KLM : Pada tahap ini merupakan tahap terakhir yang disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban dari pelaksanaan program lalu akan dipublikasikan sebagai bukti dari kegiatan tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Program

Metode pelaksanaan KLM selanjutnya Uraian tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan

1. Proses jilid buku yang cara pengerjaannya memisahkan, dan menyusun serta menyatukan dokumen-dokumen atau bukti transaksi-transaksi baik itu penerimaan atau pengeluaran yang telah terjadi pada hari itu dengan cara dilem pada area ujung kertas, serta pemberian tanggal pembukuan.



Gambar 1.
Proses penjilidan dan stempel mutasi harian.

2. Membantu dalam penjemputan tabungan dan penagihan nasabah kredit. Penjemputan tabungan nasabah adalah salah satu keunikan dari BPR agar mempermudah bagi nasabah dalam menabung tanpa harus kebank dan mengantri, serta menjemput tabungan harian nasabah kredit agar mempermudah dalam melakukan pembayaran pinjaman dan melakukan penagihan terhadap nasabah kredit yang telah terlambat dalam melakukan pembayaran pinjaman.



Gambar 2.
Proses penjemputan tabungan di Padang aro

3. Proses membantu karyawan melakukan penghitungan uang tabungan dan kredit nasabah. Kegiatan ini dilakukan setiap hari, setelah semua proses penjemputan dilakukan oleh seluruh karyawan lapangan dan setelah semua selesai saya juga ikut membantu karyawan tersebut menghitung jumlah uang setoran yang didapat pada hari itu, dan itu dilakukan setiap hari.



Gambar 3.

Proses penghitungan uang setelah semua karyawan pulang dari lapangan

Analisis Hasil Pelaksanaan Program.

Kegiatan KLM yang dilaksanakan di PT. BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh berjalan dengan baik, dikarenakan kegiatan yang kita rencanakan dapat di laksanakan seluruhnya, namun selama kegiatan berlangsung ada beberapa kendala yang kita dapati diantaranya : 1) Sering terjadinya keterlambatan nasabah dalam membayar kredit. 2) Permasalahan yang sedang terjadi pada system pelayanan yang disediakan oleh BPR yakni hanya dilayani oleh teller, sehingga pelayanan yang dirasakan nasabah kurang maksimal, karena hanya ada satu pelayanan. 3) Sering terjadinya kepada nasabah jika dilakukan proses penjemputan mereka tidak ada dilokasi atau tempat tinggal, hal tersebut mempersulit pihak bank.

Saran

Dari pelaksanaan program KLM yang telah penulis laksanakan di PT. BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh, maka penulis memili beberapa saran yaitu: 1) Bagi Kampus : Ketepatan dan kepatuhan pada waktu pelaksanaan program yang telah dibuat harus diperhatikan untuk mahasiswa KLM tahun berikutnya. 2) Bagi PT. BPR Sarantau Sasurambi : Harus mulai beralih pada teknologi digital, perkembangan globalisasi yang semakin hari semakin berkembang adalah salah satu upaya untuk strategi baru dalam meningkatkan baik kinerja maupun pelayanan. Serta memberikan penghargaan terhadap pegawai yang mengerjakan tugasnya dengan baik dan sanksi terhadap pelaksanaan tugas kepada pegawai yang melalaikan tanggung jawabnya.

Ucapan Terimakasih

Saya ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan praktik lapangan di bank BPR sarantau sasurambi. Selama proses ini, saya mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan yang sangat berharga mengenai operasional perbankan, mulai dari layanan nasabah hingga pengelolaan transaksi. Terima kasih kepada staf dan manajemen yang telah membimbing dan memberikan Arah dengan penuh kesabaran dan profesionalisme. Laporan ini disusun sebagai bentuk penghargaan atas pengalaman yang telah saya peroleh dan sebagai upaya untuk merefleksikan segala hal yang telah dipelajari selama praktik lapangan dari 3 bulan belakangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, F., Septaria, V., & Putra, M. A. (2024). Peran Mahasiswa Dalam Kontribusi Operasional di Kantor Camat Pauh Duo Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(12), 3691–3697.
- Decrisent, K. M., & Putra, M. A. (2025). Administrasi Keuangan di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat WidyaSwara Indonesia*, 1(1), 25–32.
- Haqim, A. R., Yoharis, R., Putra, M. A., & Yanti, T. (2024). Berpartisipasi Di Dalam Memberikan Pelayan Publik Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(12), 3698–3705.
- Hidayat, T., & Putra, M. A. (2024). Pelayanan Umum di Kantor Camat Koto Parik Gadang Diateh Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(12), 3729–3735.

- Kurni, J., Arza, A., Zulsantoni, Z., & Putra, M. A. (2024). Implementasi Pelayanan Umum di PT. BPR Sarantau Sasurambi Muara Labuh Solok Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(12), 3724–3728.
- Mesrawati, I., Safitri, D. N., Afrimadonna, A., Maas, I. Y., & Putra, M. A. (2023). Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Solok Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(6), 904–909.
- Novianti, L., & Putra, M. A. (2025). Implementasi Standar Operasional Pelayanan Non Perizinan di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan Tahun 2024. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia*, 1(1), 18–24.
- Putra, M. A., Suryani, E., Putri, M. D., & Sari, H. N. (2023). Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(6), 544–550.
- Rianti, P., Rahman, H. A., Putra, M. A., & Maas, I. (2023). Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) Implementasi Manajemen di Bagian Administrasi pada PT. Karya Kerinci Seblat Desa Jernih Jaya Kecamatan Gunung Tujuh Kabupaten Kerinci. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa*, 1(6), 704–709.
- Undang-Undang, R. I. (1998). Nomor 10 tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan. *Lembaran Negara Republik Indonesia*.