



## Implementasi Pelayanan Umum di Bank BPR Pakan Rabaa Kabupaten Solok Selatan

Putra Ilyas<sup>1</sup>, Mandra Adrika Putra<sup>2</sup>

Manajemen, STIE Widyaswara Indonesia, Indonesia

<sup>1</sup>[putailyas1997@gmail.com](mailto:putailyas1997@gmail.com), <sup>2</sup>[mandraadrikaputra@email.com](mailto:mandraadrikaputra@email.com)

Corresponding Author

Nama Penulis : Mandra Adrika Putra

E-mail : [mandraadrikaputra@email.com](mailto:mandraadrikaputra@email.com)

### Abstrak

Adapun tujuan dari pelaksanaan Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) ini yaitu melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi STIE (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) Widyaswara Indonesia (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian Kepada Masyarakat) dengan, 1. Mengamati dan menganalisis implementasi pelayanan umum yang diterapkan di BPR Pakan Rabaa. 2. Mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi BPR dalam melayani masyarakat, terutama di bidang teknologi dan akses layanan. 3. Menyusun rekomendasi yang dapat membantu BPR Pakan Rabaa dalam meningkatkan kualitas pelayanan umum, baik melalui inovasi maupun peningkatan sumber daya manusia. Metodenya diawali dengan tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penulisan laporan sehingga pelaksanaan KLM (Kuliah Lapangan Manajemen) tercapai. Kesimpulan dari kegiatan KLM ini yaitu pelayanan umum di bank ini sudah berjalan cukup baik, terutama dalam memberikan layanan kredit mikro kepada pelaku UMKM di Solok Selatan. Namun, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal adopsi teknologi digital dan peningkatan literasi keuangan di kalangan nasabah.

**Kata kunci:** *Pelayanan\_Umum; Bank\_BPR*

### Abstract

The purpose of implementing this Management Field Lecture (KLM) is to implement the Tri Dharma of Higher Education of STIE (College of Economics) Widyaswara Indonesia (Education, Research, and Community Service) by, 1. Observing and analyzing the implementation of public services applied at BPR Pakan Rabaa. 2. Identifying the problems faced by BPR in serving the community, especially in the fields of technology and access to financial services. 3. Compiling recommendations that can help BPR Pakan Rabaa in improving the quality of public services, both through innovation and improving human resources. The method begins with the preparation stage, the implementation stage, and the report writing stage so that the implementation of KLM (Management Field Lecture) is achieved. The conclusion of this KLM activity is that public services at this bank have been running quite well, especially in providing micro credit services to MSMEs in South Solok. However, there are several areas that need to be improved, especially in terms of adopting digital technology and increasing financial literacy among customers.

**Keywords:** *General\_Services; Bank\_BPR*

### PENDAHULUAN

Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) adalah bagian dari proses pembelajaran yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk melihat langsung penerapan konsep manajemen di lingkungan bisnis. Pada laporan ini, fokus pembahasan adalah implementasi pelayanan umum di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Pakan Rabaa, sebuah lembaga keuangan mikro yang beroperasi di wilayah Solok Selatan, Sumatera Barat. BPR ini bertujuan untuk memberikan layanan keuangan kepada masyarakat yang berada

di daerah pedesaan dan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kegiatan KLM ini sudah dilakukan sebelumnya oleh penulis selama 3 bulan. Salah satu tempat pelaksanaan KLM yaitu bank. Kegiatan KLM ini sebelumnya sudah dilakukan oleh (Aini, Septaria, and Putra 2024; Decrisent and Putra 2025; Haqim et al. 2024; Hidayat and Putra 2024; Mesrawati et al. 2023; Novianti and Putra 2025; Putra et al. 2023; Rianti et al. 2023)

Usaha perbankan saat ini semakin berkembang dan dibutuhkan oleh masyarakat. Bank berfungsi sebagai lembaga keuangan yang berperan di bidang peningkatan pembangunan negara, hal ini karena bank dapat memberikan layanan jasa dalam bentuk kredit kepada masyarakat. Dengan adanya bank telah banyak membantu masyarakat. Menurut (Undang-Undang 1998) tentang perbankan menyatakana, Bank BPR Pakan Rabaa merupakan salah satu bank perseorangan yang menyediakan layanan tabungan, kredit, deposito, transfer, dan layanan lainnya. Menurut (Siamat 1996) bank merupakan jenis lembaga keuangan yang memiliki usaha utama menghimpun dana dari Masyarakat dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dari bank. Sedangkan menurut (Hasibuan 2009)), bank adalah sebuah badan usaha yang memiliki tugas utama sebagai Lembaga perantara keuangan yang menyalurkan dana dari pihak kelebihan dana (*financial intermediaries*) kepada pihak yang membutuhkan dana (*lidie funs surplus unit*) pada waktu yang ditentukan.

Di Indonesia, UMKM menyumbang lebih dari 60% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), dan lebih dari 90% dari total usaha merupakan UMKM. Ini menciptakan peluang bagi BPR untuk menyalurkan kredit produktif dan layanan perbankan lainnya kepada segmen ini. Kebutuhan akan layanan keuangan di pedesaan dan kawasan dengan akses terbatas terhadap bank umum juga menjadi peluang bagi BPR untuk mengisi kekosongan layanan tersebut. Pelayanan umum di Bank Perkreditan Rakyat (BPR) umumnya berfokus pada penyediaan jasa perbankan kepada masyarakat, terutama di sektor mikro, kecil, dan menengah (UMKM). BPR beroperasi dengan prinsip-prinsip yang lebih sederhana dibandingkan bank umum, dengan pendekatan yang lebih personal dan berfokus pada nasabah yang tidak terjangkau oleh bank umum.

## METODE

Persiapan yang di lakukan dalam pelaksanaan Kuliah Lapangan Manajemen ( KLM) adalah dengan melalui beberapa tahapan yaitu: 1) Tahap persiapan, kegiatan pertama sebelum melakukan KLM adalah kegiatan pembekalan dari kampus. 2) Tahap observasi / kunjungan, tahap ini di lakukan untuk mengetahui situasi dan kondisi objek atau lokasi pelaksanaan KLM. 3) Tahap pengantaran Surat Permohonan, yaitu pengantaran surat permohonan izin melaksanakan KLM kepada objek pemerintah/perusahaan yang akan di jadikan lokasi pelaksanaan KLM. 4) Tahap penerimaan surat permohonan izin, pada tahap ini mahasiswa KLM menunggu apakah surat permohonan izin di terima atau tidak oleh objek/lokasi pelaksanaan KLM. 5) Tahap pengantaran oleh dosen pembimbing, pada tahap ini mahasiswa yang akan melakukan KLM akan diantarkan oleh pembimbing masing- masing ke objek/lokasi pelaksanaan KLM serta melakukan pengenalan diri terhadap lingkungan pelaksanaan KLM.



**Gambar 1.**  
Pengantaran mahasiswa KLM

## HASIL DAN PEMBAHASAN

PT.BPR Pakan Rabaa dioperasikan kembali secara resmi tanggal 7 Desember 2006, berdasarkan surat Bank Indonesia No.8/668/DPBPR/Padang 2 Agustus 2006 tentang pelaksanaan

kegiatan operasional bank, dengan pengurus PT.BPR Pakan Rabaa Solok Selatan sesuai surat Otoritas Jasa Keuangan No.559/KO.052/2019 tertanggal 14 November 2019.



**Gambar 2. 1**  
Kantor PT. BPR Pakan Rabaa

BPR Pakan Rabaa didirikan dengan tujuan utama memberikan layanan keuangan kepada masyarakat pedesaan, terutama yang tidak terjangkau oleh bank umum. BPR ini berfokus pada penyaluran kredit mikro, kredit UMKM, serta tabungan dan deposito bagi masyarakat lokal. Sebagai lembaga keuangan mikro, BPR Pakan Rabaa berkomitmen untuk menyediakan layanan yang mudah, terjangkau, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

BPR Pakan Rabaa berlokasi di kawasan pedesaan Solok Selatan, dengan mayoritas nasabahnya berasal dari kalangan masyarakat menengah ke bawah, termasuk pelaku UMKM. Sebagai lembaga keuangan mikro, BPR memiliki peran strategis dalam memberikan akses pembiayaan bagi masyarakat yang sulit mendapatkan layanan dari bank umum. BPR ini menawarkan berbagai produk perbankan, seperti simpanan, deposito, dan kredit mikro.

A. Merekap data nasabah dalam menyimpan dan meminjam uang dikantor

Pada saat merekap data nasabah dalam menyimpan atau mengurus tabungan diperlukan syarat-syarat dalam melengkapi data. Persyaratan untuk mengurus tabungan yaitu : hanya membutuhkan data pribadi dari kartu keluarga ataupun dari kartu tanda penduduk atau paspor dan lain-lain. Begitupun dalam meminjam modal juga membutuhkan persyaratan. Persyaratannya untuk mengurus peminjaman yaitu: identitas diri yaitu kartu keluarga, KTP, surat izin usaha dan jaminan berupa bpkb motor/mobil ataupun surat berharga lainnya seperti sertifikat tanah ataupun rumah.



**Gambar 3.**  
Pelayanan Nasabah

#### B. Merekap jurnal harian

Kegiatan yang dilakukan saat dikantor salah satunya yaitu merekap jurnal harian. Dalam merekap jurnal harian hanya membutuhkan data masuk seperti data keuangan. Di mulai dengan proses menempelkan kwitansi yang sudah diisi tentang identitas nasabah dalam meminjam dan membayar kredit serta menulisnya dalam buku besar sesuai dengan tanggal data yang masuk.



**Gambar 4.**  
Merekap jurnal harian

Selain itu, penulis juga melakukan kegiatan-kegiatan yang telah dirancang untuk mendukung pelayanan umum di Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan yang meliputi:

1. Pelatihan teknologi untuk Pegawai BPR
  - a) Program pelatihan tentang penggunaan teknologi perbankan seperti sistem manajemen kredit digital  
Program ini dilakukan oleh pihak Bank BPR dan mahasiswa KLM. Pegawai bidang terkait yaitu bidang manajemen kredit dan pelayanan nasabah dilatih menggunakan perangkat lunak manajemen kredit digital untuk memastikan proses evaluasi kredit lebih cepat dan tepat. Pertama pegawai Bank BPR Pakan Rabaa dan mahasiswa KLM berdiskusi tentang penggunaan aplikasi yang dapat membantu dalam manajemen data. Salah satu aplikasi yang dipakai yaitu CBS (*Core Banking System*). Aplikasi ini akan mempermudah pegawai Bank BPR Pakan Rabaa dalam manajemen kredit karena berbasis online. Kemudian mahasiswa KLM membantu mengajari cara penggunaan aplikasi tersebut kepada pegawai Bank BPR Pakan Rabaa. Kegiatan ini sudah terlaksana dan sudah diterapkan oleh pegawai Bank BPR Pakan Rabaa bidang manajemen kredit.
2. Peningkatkan pengetahuan tentang teknologi dan manajemen risiko kredit
  - a) Mengadakan program pegawai melek teknologi untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan perbankan dan manajemen risiko kredit.  
Pegawai Bank BPR Pakan Rabaa, terutama bagian kredit, dilatih untuk memahami berbagai risiko kredit yang dapat terjadi dan bagaimana teknologi dapat digunakan untuk mengidentifikasi serta mengelolanya. Kegiatan ini juga sudah terlaksana dengan baik dan juga sudah mulai diterapkan oleh pegawai Bank BPR Pakan Rabaa.



**Gambar 5.**

Pelatihan aplikasi berbasis teknologi

3. Sosialisasi Literasi Keuangan bagi Masyarakat
  - a) Mengadakan program literasi keuangan untuk masyarakat lokal, terutama pelaku UMKM, untuk meningkatkan pemahaman mereka tentang layanan perbankan.  
Program ini dilakukan kepada pelaku UMKM yang merupakan nasabah Bank BPR Pakan Rabaa. Pada tahap pertama ini hanya difokuskan kepada nasabah. Pegawai bank BPR Pakan Rabaa dan mahasiswa KLM melakukan sosialisasi kepada nasabah tentang penggunaan layanan perbankan termasuk penggunaan aplikasi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi.



**Gambar 6.**  
Sosialisasi tentang literasi keuangan

Pertama pegawai Bank BPR Pakan Rabaa dan mahasiswa KLM menemui nasabah dan calon nasabah. Kemudian menyampaikan informasi tentang penggunaan dan manfaat aplikasi berbasis teknologi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Pada kegiatan ini juga dilakukan sesi tanya jawab seputar penggunaan aplikasi dan tahap akhirnya pegawai Bank BPR Pakan Rabaa dan mahasiswa KLM untuk membantu masyarakat mengunduh, mendaftar, dan melakukan transaksi pertama mereka melalui mobile banking. Kegiatan ini sudah terlaksana dengan baik dan sudah mulai diterapkan oleh nasabah dan akan dilakukan monitoring berkala oleh pihak Bank BPR Pakan Rabaa untuk melihat kemajuan nasabah dalam memanfaatkan teknologi sebagai alat pembayaran.

## KESIMPULAN

Dari hasil kegiatan KLM di Bank BPR Pakan Rabaa selama kurang lebih dari 3 bulan yang diterapkan pada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan dimulai dari 07 Oktober 2024 – 07 Januari 2025, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan umum di bank ini sudah berjalan cukup baik, terutama dalam memberikan layanan kredit mikro kepada pelaku UMKM di Solok Selatan.

Untuk program yang dirancang oleh penulis selama melakukan kegiatan magang di BPR Pakan Rabaa yaitu kegiatan pelatihan teknologi untuk pegawai BPR, peningkatan pengetahuan tentang teknologi dan manajemen risiko kredit dan sosialisasi literasi keuangan bagi masyarakat telah dilaksanakan sesuai dengan sasarannya.

Adanya peningkatan dan adopsi teknologi dan memperkuat kapasitas SDM, BPR Pakan Rabaa dapat meningkatkan daya saingnya dan berperan lebih besar dalam mendukung ekonomi lokal di Solok Selatan. Namun, ada beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal adopsi teknologi digital dan peningkatan literasi keuangan di kalangan nasabah. Dengan terus meningkatkan adopsi teknologi dan memperkuat kapasitas SDM, BPR Pakan Rabaa dapat meningkatkan daya saingnya dan berperan lebih besar dalam mendukung ekonomi lokal di Solok Selatan.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih kepada Bank BPR Pakan Rabaa Solok Selatan yang sudah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis melakukan KLM selama 3 bulan, sehingga kita dapat mengimplementasikan dengan ikut berpartisipasi serta berkontribusi didalam memberikan pelayanan, serta kepada dosen-dosen pembimbing KLM yang membantu penulis dalam penulisan laporan KLM ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Fitratul, Vera Septaria, and Mandra Adrika Putra. 2024. "Peran Mahasiswa Dalam Kontribusi Operasional Di Kantor Camat Pauh Duo Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(12): 3691-97.
- Decrisent, Keisya Meisia, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Administrasi Keuangan Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widyaswara Indonesia* 1(1): 25-32.
- Haqim, Abduk Rahmat, Rahmad Yoharis, Mandra Adrika Putra, and Tri Yanti. 2024. "Berpartisipasi Di Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal*

- Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(12): 3698–3705.
- Hasibuan, Malayu S P. 2009. "Dasar-Dasar Perbankan (Jakarta: PT. Bumi Aksara)."
- Hidayat, Taufik, and Mandra Adrika Putra. 2024. "Pelayanan Umum Di Kantor Camat Koto Parik Gadang Diatoh Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(12): 3729–35.
- Mesrawati, Ii, Dewi Novita Safitri, Afrimadonna Afrimadonna, Is Yuliardi Maas, and Mandra Adrika Putra. 2023. "Kuliah Lapangan Manajemen (KLM) Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(6): 904–9.
- Novianti, Lisa, and Mandra Adrika Putra. 2025. "Implementasi Standar Operasional Pelayanan Non Perizinan Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan Tahun 2024." *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Widwaswara Indonesia* 1(1): 18–24.
- Putra, Mandra Adrika, Eva Suryani, Melyana Dwi Putri, and Hafika Nofita Sari. 2023. "Implementasi Pelayanan Publik Di Kantor Camat Sungai Pagu Kabupaten Solok Selatan." *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bangsa* 1(6): 544–50.
- Rianti, Pebsi, Hafiz Aulia Rahman, Mandra Adrika Putra, and Isyuliardi Maas. 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): 704–9.
- Siamat, Dahlan. 1996. "Manajemen Lembaga Keuangan, Jakarta." *Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia*.
- Undang-Undang, R I. 1998. "Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan." *Lembaran Negara Republik Indonesia*.