# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Badan usaha bidang jasa keuangan di Indonesia baik milik pemerintah maupun milik swasta bergerak menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat, pengumpulan dana masyarakat dilakukan dalam bentuk simpanan baik berupa tabungan, deposito, atau simpanan lainnya. Kemudian di salurkan lagi kepada masyarakat melalui fasilitas kredit yang bisa membantu pengusaha kecil untuk meningkatkan produktifitas usahanya. Oleh karena itu perlu fasilitas kredit yang tidak memberatkan para debitur atau pengusaha untuk pelunasannya.

Kemajuan perekonomian saat ini sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Peningkatan stasus sosial dan ekonomi pada masyarakat di pengaruhi oleh perubahan gaya hidup dan perilaku mereka pada saat ini. Perubahan tersebut pada akhirnya mempengaruhi pada selera kepuasan terhadap suatu produk.

Agar dapat bersaing dan bertahan PT.BPR Bandung kidul Pangalengan dituntut untuk mempunyai citra dan pelayanan kredit yang baik yang dapat memenuhi kebutuhan yang pelanggan inginkan. PT.BPR Bandung Kidul Pangalengan sebagai perusahaan jasa perbankan tidak akan mungkin menghindar dari persaingan industri perbankan yang semakin meningkat dari tahun ke tahunnya. Sebagai badan intermediasi PT.BPR Bandung Kidul salah satu usahanya yaitu menyalurkan kredit kepada anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kredit yang dikelola dengan prinsip

kehati-hatian akan menempatkan pada kualitas kredit yang baik sehingga dapat memberikan pendapatan yang besar bagi pihak PT.BPR Bandung kidul.

Dengan didirikannya PT.BPR Bandung Kidul yang bertempat di Pangalengan merupakan realisasi dari kepedulian pengurus Koperasi Peternakan Bandung Selatan untuk menyalurkan dananya dalam bentuk kredit kepada para anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan, dengan mendapat imbalan berupa bunga pinjaman. Hasil pembayaran bunga ini digunakan oleh PT.BPR Bandung Kidul untuk membayar bunga kepada penabung. Selain untuk membayar bunga untuk penabung, hasil bunga dari pinajaman juga digunakan untuk membiayai keperluan operasional lainnya.

Krisis jasa perbankan di Indonesia belum menunjukan tanda-tanda akan berakhir. Hal ini dapat dilihat dari banyak bank-bank yang berguguran, ada bank yang likuiditas dan adapun bank harus merger. Disisi lain para pengelola bank-bank swasta mengklaim bahwa bank-bank mereka mendapat prestasi yang lebih baik. Indikatornya adalah bank-bank swasta terus bermunculan bahkan mampu menembus masyarakat lapisan bawah dalam bentuk Bank Perkreditan Rakyat .

PT.BPR Bandung Kidul adalah salah satu lembaga keuangan mikro karena PT.BPR Bandung Kidul tidak hanya berorientasi keuntungan tetapi juga mengembangkan misi sosial. Lembaga ini telah menumbuhkan perekonomian para anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan. Sebagaimana kita ketahui bahwa kemiskinan merupakan masalah mendasar yang di hadapi bangsa kita.

Usaha memecahkan masalah tersebut salah satu caranya adalah melalui pemberdayaan PT.BPR Bandung Kidul di Pangalengan. Karena PT.BPR Bandung

Kidul adalah suatu lembaga keuangan mikro yang bisa memudahkan laju perekonomian para anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan.

Pelayanan kredit yang baik yang diberikan oleh PT.BPR Bandung Kidul kepada anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan merupakan salah satu pilihan dari strategi pemasaran untuk menciptakan kepuasan para nasabah. Secara prinsip ada tiga faktor yang unggul dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Yaitu: pertama, kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan nasabah. Kedua, pengembangan database yang lebih akurat dari para pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen nasabah dan perubahan kondisi persaingan). Ketiga, pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh melalui penyampaian pelayanan yang tepat waktu, akurat dengan memperhatikan dan keramahan.

Pelayanan kredit adalah suatu aktivitas dalam suatu organisasi atau perseorangan untuk melaksanakan suatu pemberian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayaran akan dilakukan pada suatu jangka waktu yang disepakati yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan suatu usaha untuk mempertinggi kepuasan para nasabah yang disebut konsumen adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh suatu organisasi atau petugas dari suatu organisasi pemberi layanan tersebut.

Setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak pada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produk pelayanan bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak. Sebenarnya

perbedaan antara produk dan jasa sukar dilakukan. Karena pembelian suatu produk seringkali disertai jasa-jasa tertentu. Meskipun demikian jasa adalah suatu kegiatan yang tidak menyebakan perubahan dalam bentuk suatu barang.

Dengan penelitian di atas penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut masalah ini, terutama masalah yang berkaitan dengan pelayanan kredit anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan di PT. BPR Bandung Kidul, karena PT.BPR Bandung Kidul ini adalah salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang memberi pelayanan kredit kepada para anggota Koperasi Peternakan Bandung Selatan, sehingga penulis mengambil judul **"Tinjauan Atas Prosedur Pelayanan Kredit Pada PT.BPR Bandung Kidul Pangalengan"**.

## 1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan dari kerja praktek yang dilakukan penulis pada PT.BPR Bandung Kidul Pangalengan adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada PT.Bank Perkreditan Rakyat Bandung Kidul.
b. Untuk mengetahui ketentuan umum Pelayanan Kredit pada PT.Bank Perkreditan Rakyat Bandung Kidul.
c. Untuk mengetahui prosedur pelayanan kredit pada PT.Bank Perkreditan Rakyat Bandung Kidul.

### 1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Penelitian ini penulis lakukan untuk memenuhi salah satu tugas mata kuliah Kerja Praktek pada program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Peneliti

- Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi penulis terutama yang berkaitan dengan pelayanan kredit dan lain-lain pada PT.Bank Perkreditan Rakyat Bandung Kidul.
- Mengetahui lebih banyak mengenai sumber pelayanan yang diperoleh serta dokumen-dokumen apa saja yang digunakan dalam penyajian laporan kredit di PT.Bank Perkreditan Rakyat Bandung Kidul.

b. Bagi Perusahaan

Diharapkan laporan kerja praktek ini dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menganalisa masalah yang timbul terhadap pelayanan kredit pada PT.Bank Perkreditan Rakyat Bandung Kidul.

c. Bagi Peneliti lain

Dapat memberikan pengetahuan dan dapat menjadi referensi yang memberikan masukan dalam pengembangan masalah dan solusi dibidang kajian yang berkaitan dengan persoalan yang dibahas dalam penelitian ini, bagi peneliti selanjutnya maupun bagi pihak yang berkepentingan.

## 1.4 Metode Kerja Praktek

Dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan metode *Block Relese* yaitu penulis melakukan kerja praktek di PT.BPR Bandung Kidul Pangalengan setiap hari kerja selama satu bulan atau 25 hari kerja, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

   Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Dalam hal ini, penulis menggunakan cara diantaranya sebagai berikut:

   a. Observasi Langsung

      Penulis melakukan observasi langsung dengan melakukan kerja praktek lapangan di perusahaan, sehingga penulis dapat melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Selain itu penulis juga berpartisipasi dengan mengerjakan berbagai kegiatan umum, serta penulis juga memperhatikan jalannya pekerjaan para pegawai.

   b. *Interview* (wawancara)

      Penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pegawai dari bagian kredit, selama penulis melakukan kerja praktek.

2. *Library Research* (studi pustaka)

   Studi Literatur, yaitu teknik pengumpulan data yang ada dari berbagai bahan pustaka (referensi) yang relevan dalam penyusunan laporan kuliah kerja praktek.

## 1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Penulis melaksanakan kerja praktek ini pada PT.Bank Perkreditan Rakyat Bandung Kidul yang beralamat di Jl. Raya Pangalengan No. 340 Bandung-Indonesia. Adapun kerja praktek dilakukan selama satu bulan di mulai pada tanggal 11 Juli 2011 sampai dengan 11 Agustus 2011. Kerja praktek ini dilaksanakan pada hari Senin sampai hari Jum’at dari pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB.

Table 1.1
Jadwal Pelaksanaan Kerja Praktek

| No | Uraian kegiatan | Bulan | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Juli | Ags | Sept | Okt | Nov | Des |
| **I** | **Tahap Pendahuluan** | | | | | | |
| | 1. Permohonan izin kerja praktek | | | | | | |
| | 2. Realisasi izin kerja praktek | | | | | | |
| | 3. Penentuan kerja praktek | | | | | | |
| | 4. Surat penerimaan dari instansi | | | | | | |
| **II** | **Tahap Pelaksanaan** | | | | | | |
| | 1. Aktivitas kerja praktek | | | | | | |
| | 2. Bimbingan kerja praktek dengan bimbingan perusahaan | | | | | | |
| **III** | **Tahap Pelaporan** | | | | | | |
| | 1. Konsultasi dengan dosen kerja praktek | | | | | | |
| | 2. Bimbingan dengan dosen kerja praktek | | | | | | |
| | 3. Pembuatan laporan kerja praktek | | | | | | |
| | 4. Final pembuatan laporan kerja praktek | | | | | | |
| | 5. Pengumpulan laporan kerja | | | | | | |