

LAPORAN MAGANG
DIVISI MARKETING DAN CUSTOMER SERVICE
PT. BPR DELANGGU RAYA

RINGKASAN LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

VALENTINO BIMO SANDORO

2120 31511

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
DESEMBER 2023

TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG
DIVISI MARKETING DAN CUSTOMER SERVICE
PT. BPR DELANGGU RAYA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

VALENTINO BIMO SANDORO

Nomor Induk Mahasiswa: 212031511

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Kamis tanggal 14 Desember 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Bianka Andriyani, SE., MM.

Penguji

Shita Lusi Wardhani, Dra., M.Si.

Yogyakarta, 14 Desember 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan akhir kegiatan magang ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana penulis selama melaksanakan kegiatan magang di PT BPR Delanggu Raya yang berlokasi di Jl. St. Delanggu No. 98, Gatak, Kec. Delanggu, Kab. Klaten, Jawa Tengah. Penulis melaksanakan magang selama 3 (tiga) bulan yaitu terhitung mulai tanggal 8 Agustus 2023 sampai dengan 10 November 2023.

Selama melaksanakan magang penulis ditempatkan di bagian Marketing Kredit yang bertugas membantu jalannya survey, penagihan pada nasabah, dan kegiatan pemasaran produk bank seperti penyebaran brosur; pada bagian Customer Service yang bertugas menginput data nasabah dan pencetakan SLIK debitur; pada Admin Kredit yang bertugas untuk pengelolaan dan penyimpanan berbagai jenis dokumen dan informasi penting dalam sebuah organisasi. Penulis juga menemukan beberapa masalah yang terjadi selama kegiatan magang berlangsung dan penulis mencoba memberikan saran atau masukan dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Kata kunci: PT BPR Delanggu Raya, magang, survey, pelayanan prima, kepuasan nasabah.

ABSTRACT

This final report serves to articulate the experiences and activities of the author during the internship at PT BPR Delanggu Raya, situated at Jl. St. Delanggu No. 98, Gatak, Delanggu District, Klaten Regency, Central Java. The internship duration spanned 3 (three) months, commencing from August 8, 2023, to November 10, 2023.

Throughout the internship, the author was assigned to the Credit Marketing department, where responsibilities included aiding in survey operations, customer debt collection, and participating in bank product marketing activities such as brochure distribution. Additionally, the author worked in the Customer Service department, focusing on customer data input and the printing of debtor SLIK (Debtor Information and Credit Bureau Report) documents. In the Credit Administration department, the author was involved in the management and storage of various documents and vital organizational information. During the internship, the author encountered several challenges. In this report, the author endeavors to provide suggestions and feedback aimed at resolving these issues.

Keywords: PT BPR Delanggu Raya, internship, survey, excellent service, customer satisfaction.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pendidikan merupakan aspek penting dalam meraih masa depan yang cemerlang, pendidikan dapat dijadikan jalan proses untuk menciptakan seorang individu yang berkualitas dan berkarakter. Sistem pendidikan saat ini, telah mengalami banyak perubahan, dikarenakan dengan adanya perkembangan teknologi yang pesat yang membuat perubahan jenis-jenis pekerjaan baru. Seorang individu dituntut untuk mampu mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya sesuai dengan keinginan dan kemampuannya, diharapkan mampu menghadapi berbagai permasalahan yang akan dihadapi serta mampu cepat beradaptasi di lingkungan kerja nantinya.

Dengan memiliki kualitas individu yang diperoleh melalui pendidikan, (Tilaar, 1999) suatu bangsa akan mampu bertahan dan berprestasi di tengah masyarakat dunia yang ditandai oleh kehidupan yang penuh dengan tantangan dan persaingan yang ketat. Pada dunia kerja seorang individu dituntut untuk bisa meningkatkan kualitas, kemampuan diri, dan etika yang baik dalam kehidupan, supaya dapat bersaing secara sehat. Untuk dapat menguasai semua tuntutan tersebut, mahasiswa diharapkan tidak hanya mengandalkan teori-teori yang sudah didapat di perguruan tinggi saja, tetapi mahasiswa juga dapat melatih kemampuan diri dengan praktek secara langsung melalui kegiatan magang kerja.

Salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Strata I di STIE YKPN Yogyakarta adalah melaksanakan kegiatan magang. Berdasarkan penjelasan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tersebut, penulis memilih tempat magang yaitu di PT BPR Delanggu Raya, yang berlokasi di Jl. St. Delanggu No. 98, Gatak, Kec. Delanggu, Kab. Klaten, Jawa Tengah. Penulis memiliki ketertarikan untuk melaksanakan magang pada BPR Delanggu Raya dikarenakan pada tahun kemarin periode tahun 2021-2022 meraih ranking 1 teratas versi infobank predikat 'sangat bagus' berdasarkan sejumlah indikator keuangannya yang mendapatkan skor sempurna. Oleh karena itu, penulis ingin terjun langsung untuk melihat bagaimana proses kerja di BPR Delanggu Raya dalam meraih kesuksesan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, diharapkan program magang ini akan membantu mahasiswa dalam pengembangan komunikasi, bekerja baik secara individu ataupun tim yang dapat membantu penulis untuk memperluas wawasan sosial dan profesionalitas. Oleh karena itu, penulis dapat memperoleh pengalaman cara kerja yang baik dan melatih kemampuan bersosialisasi serta dapat melatih rasa tanggung jawab atas tugas-tugas yang diterima dibidangnya.

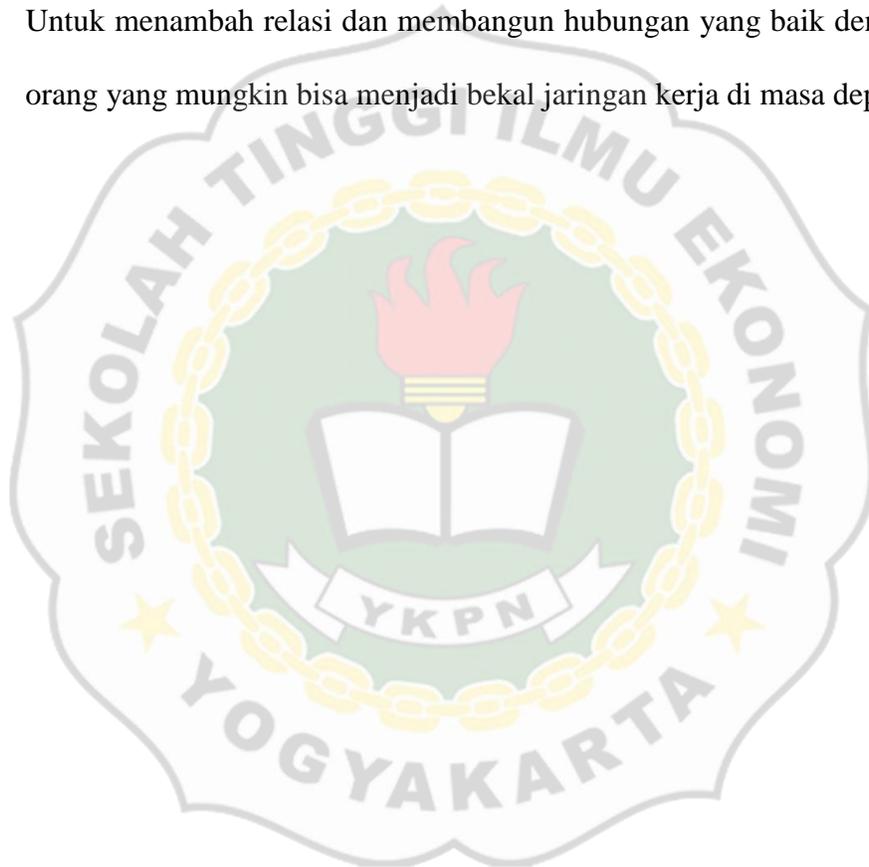
Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan program praktik magang adalah sebagai berikut:

1. Magang bertujuan memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di program studi Strata 1 Jurusan Manajemen STIE YKPN Yogyakarta.
2. Sebagai sarana bagi mahasiswa untuk menerapkan pengetahuan teoritis saat diperkuliahan ke dalam konteks praktis di lingkungan kerja.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Mahasiswa dapat memperoleh ilmu pengetahuan, pengalaman, dan wawasan baru tentang dunia kerja perbankan.
4. Melatih mahasiswa untuk disiplin, bertanggung jawab kepada tugas diberikan dan mampu menyelesaikan berbagai masalah di dunia kerja.
5. Untuk menambah relasi dan membangun hubungan yang baik dengan banyak orang yang mungkin bisa menjadi bekal jaringan kerja di masa depan.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

PROFIL PERUSAHAAN

Sejarah Perusahaan

PT Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Delanggu Raya adalah perusahaan swasta bergerak di sektor keuangan, BPR merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dimana kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. PT BPR Delanggu Raya didirikan tahun 1989 berdasarkan akta No.48 tanggal 15 Februari 1989 yang dibuat oleh notaris Henricus Subekti, S.H. yang berkedudukan di Klaten lalu diperbaiki dengan akta tanggal 18 Maret 1989 Nomor 40, akta Nomor 64 tanggal 30 Mei 1989, dan Nomor 36 tanggal 17 Juli 1989 di buat dihadapan notaris Henricus Subekti, S.H. berdasarkan pengesahan dari Departemen Kehakiman No. C2 7051.H.T.01.01 1989 tanggal 02 Agustus 1989. Serta Izin Usaha dari Menteri Keuangan No. 172/KM13/1990 tanggal 26 Februari 1990, dimana bank beroperasi mulai tanggal 20 Oktober 1989.

PT BPR Delanggu Raya mengalami akuisisi pada tanggal 21 Desember 2020 dengan akta pendirian No.81 tanggal 21 Desember 2020 yang dibuat oleh notaris Ina Megahwati, S.H. yang berkedudukan di Surakarta yang disahkan oleh kementerian hukum dan hak asasi manusia Republik Indonesia, dan pada tanggal 3 April 2023, sesuai akta perubahan No 6, perubahan komposisi modal inti kepemilikan saham PT. BPR Delanggu Raya menjadi:

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

No	Nama Pemegang Saham	Jumlah Saham (Lembar)	Nominal Saham (Rp.)	Presentase (%)
1	Tumin	198.000	19.800.000.000	99,00
2	S. Agung Dwi Nugroho	2.000	200.000.000	1,00
Jumlah		200.000	20.000.000.000	100,00

Tabel Komposisi Kepemilikan Saham PT BPR Delunggu Raya

Visi dan Misi

Visi :

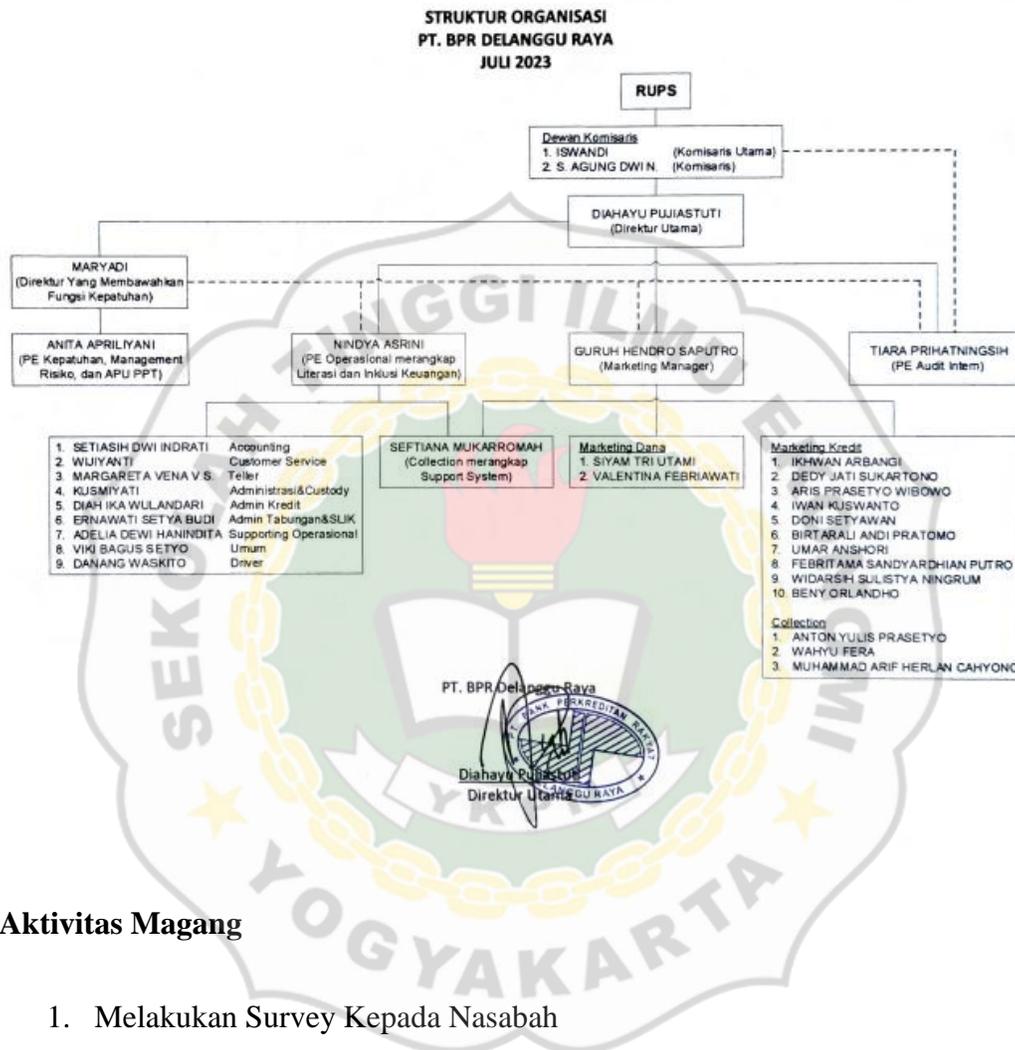
Menjadi penyedia jasa yang sehat, terkemuka, dan profesional yang memberikan nilai lebih kepada nasabah atau konsumen, karyawan dan para pemegang saham.

Misi :

- Menyediakan jasa yang berkualitas dengan menjunjung tinggi terwujudnya kepuasan nasabah atau konsumen.
- Proses yang *Cost Effective* dan peningkatan kesejahteraan sumber daya manusia yang produktif dan berkomitmen menjalankan fungsi BPR secara sehat.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Struktur Organisasi



Aktivitas Magang

1. Melakukan Survey Kepada Nasabah

Survey adalah sebuah aktivitas pengumpulan data dan informasi calon debitur/nasabah, pengecekan bukti legalitas objek agunan kredit untuk mengetahui kelayakan atas permohonan kreditnya.

2. Melakukan Take Over Kredit

Take Over Kredit adalah kegiatan yang dilakukan untuk memindahkan pinjaman dari satu perusahaan ke perusahaan lain. Dimana yang berubah adalah krediturnya,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

namun debiturnya tetap sama, hal tersebut terjadi biasanya pada perusahaan pembiayaan dan peminjaman dana segar.

3. Mengikuti Jalannya Proses Penagihan

Melakukan proses penagihan bersama divisi marketing dan collection pada saat debitur terbengkalai membayar cicilan kredit di jangka waktu tertentu, dengan cara mendatangi tempat debitur tinggal menanyakan kapan segera membayar cicilan dan menjelaskan batas waktu pembayaran.

4. On The Spot Stand di Festival kuliner Sragen

Kegiatan tersebut dilakukan oleh tim marketing dari BPR Delanggu Raya kegiatan yang dilakukan antara lain pembagian souvenir, penyebaran brosur tentang layanan produk yang mungkin dibutuhkan oleh masyarakat.

5. Pembuatan Video Pemasaran Produk Bank

Melakukan pemasaran digital melalui pembuatan video tentang produk layanan bank, kegiatan antara lain: memberikan masukan mengatur skenario pembuatan video, take video dengan menggunakan HP, dan membantu proses pengeditan video semenarik mungkin.

6. Melakukan Input Data Nasabah

Kegiatan input data nasabah merupakan proses pemindahan data fisik nasabah menjadi digital dengan cara diketik dan dimasukkan ke dalam software komputer.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kegiatan input data tersebut dilakukan ketika ada nasabah yang akan membuat tabungan dan pengajuan kredit.

7. Membantu Kegiatan Pengecekan SLIK

Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) adalah yang dikelola oleh OJK yang berisi tentang catatan informasi terkait riwayat pinjaman yang dilakukan oleh seorang debitur di sektor lembaga keuangan.

8. Arsip Berkas

Arsip berkas adalah proses pengelolaan, penyimpanan, dan pengawetan berbagai jenis dokumen dan informasi penting dalam sebuah organisasi atau lembaga.

9. Melakukan Scan Berkas Kredit dan Inventaris Jaminan

Scanner adalah sebuah kegiatan untuk menyalin atau mendokumentasikan berkas yang kemudian dikonversi dan disimpan dalam bentuk digital di *database* perusahaan agar dapat disimpan dengan aman dan memudahkan dalam pengelolaan berkas.

10. Melakukan Pemusnahan Berkas Nasabah

Kegiatan pemusnahan berkas nasabah yang berisi tentang data diri nasabah secara fisik dan dokumen fotokopi jaminan yang sudah tidak digunakan dengan upaya untuk menjaga keamanan data informasi nasabah dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

LANDASAN TEORI

Bank Perkreditan Rakyat

Menurut POJK RI No. 62/POJK.03/2020 Bank Perkreditan Rakyat yang disingkat BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Layanan utama dari lembaga keuangan BPR adalah intermediasi, arti intermediasi adalah kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Kegiatan penghimpunan dana tersebut dalam bentuk tabungan dan deposito, kemudian menyalurkan dana kembali dalam bentuk kredit.

Layanan Perbankan

Perbankan adalah sebuah industri yang kompetitif, diharapkan seluruh industri perbankan dapat bersaing secara sehat tanpa merugikan perusahaan perbankan pesaing. Ini mencakup berbagai kegiatan dan produk yang membantu individu, bisnis, dan entitas lainnya dalam mengelola keuangan mereka, mengakses dana, berinvestasi, dan melakukan transaksi keuangan. Layanan yang baik di dalam sektor bisnis perbankan memiliki banyak dampak positif, baik bagi bank itu sendiri maupun bagi nasabah dan perekonomian secara keseluruhan.

Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan prima (*Service Excellence*) adalah sebuah bentuk layanan dalam industri jasa maupun dagang yang mampu memberikan kepuasan yang sesuai bahkan melebihi ekspektasi pengguna layanan menjadi target yang harus dicapai organisasi untuk

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menghasilkan pelayanan yang optimal. Secara umum tujuan pelayanan prima yakni memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan/konsumen sehingga dapat memenuhi kepuasan para pelanggan/konsumen sehingga membantu perusahaan memperoleh keuntungan yang maksimal. (Andari, 2011)

Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan merujuk pada perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang mereka alami dengan harapan yang mereka miliki. Menurut (Hutasoit, 2011), ketika kualitas layanan tidak memenuhi harapan konsumen dalam hal kesesuaian dan tingkat penggunaan dari produk atau jasa yang disediakan, meliputi aspek seperti bukti nyata, perhatian personal dari karyawan, responsivitas, keandalan, dan jaminan, hal ini dapat menyebabkan rasa kecewa. Namun, jika kinerja tersebut sesuai dengan harapan, maka pelanggan cenderung merasa puas.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Analisis

1. Permasalahan Mengenai Kurangnya Jumlah SDM

Selama penulis melaksanakan kegiatan magang di BPR Delanggu Raya menemukan permasalahan terkait kurangnya sumber daya manusia yang menyebabkan kegiatan operasional terganggu terutama pada Divisi Admin Kredit dan PE Audit.

2. Permasalahan Mengenai Kurangnya Fasilitas Dapur untuk Menunjang Kinerja Karyawan

Fasilitas yang memadai disuatu instansi perusahaan dapat menunjang kinerja karyawan yang lebih baik. Selama penulis melaksanakan kegiatan magang di BPR Delanggu Raya, menemukan permasalahan terkait ketidak tersedianya fasilitas dapur yang memadai.

3. Permasalahan Mengenai Tidak Adanya Sistem Antiran dan Pelayanan Teller Terbatas

Selama penulis melaksanakan kegiatan magang di BPR Delanggu Raya, menemukan permasalahan terkait tidak adanya sistem antrian mesin otomatis seperti bank umum, dimana pada waktu siang hari sering banyak nasabah yang datang ke kantor untuk melakukan sebuah transaksi, kemudian terdapat permasalahan terkait pelayanan teller yang sedikit lambat saat terjadi penumpukan layanan nasabah di kantor dikarenakan layanan teller hanya ada 1 bagian.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pembahasan

1. Pembahasan Mengenai Kurangnya SDM

Dalam hal ini, untuk mengatasi permasalahan tersebut solusi yang mungkin dapat dilakukan adalah pihak perusahaan dapat melakukan penambahan sumber daya manusia. Diharapkan dengan adanya penambahan karyawan dapat meningkatkan kualitas kinerja perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.

2. Pembahasan Mengenai Kurangnya Fasilitas untuk Menunjang Kinerja Karyawan

Dalam hal ini, untuk mengatasi permasalahan tersebut pihak instansi dapat memberikan fasilitas tambahan terkait kelengkapan fasilitas dapur dan bahan baku makanan yang dapat dinikmati oleh para karyawan untuk menciptakan rasa nyaman dan bahagia dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi karyawan dalam melaksanakan setiap pekerjaan.

3. Pembahasan Mengenai Tidak Adanya Sistem Antiran dan Pelayanan Teller Terbatas

Dalam hal ini, untuk mengatasi permasalahan tersebut solusi yang mungkin dapat dilakukan adalah pihak instansi dapat melakukan penambahan fasilitas terkait penggunaan kiosk mesin antrian yang berfungsi untuk mencetak tiket nomor antrian secara otomatis. Terkait permasalahan layanan teller yang terbatas solusi yang dapat dilakukan adalah pihak instansi dapat melakukan tambahan layanan teller darurat ketika terjadi sebuah penumpukan nasabah yang ingin menggunakan layanan teller.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

Kesimpulan

Penulis telah melaksanakan kegiatan magang di PT Delanggu Raya selama 3 bulan sejak 8 Agustus sampai 10 November 2023 dengan lancar dan tanpa hambatan. Selama kegiatan magang penulis mendapatkan pengalaman, ilmu, dan wawasan yang baru tentang sistem kerja bisnis BPR. Magang ini membawa penulis ke dalam aktivitas administrasi dan operasional perbankan, memungkinkan tentang pemahaman yang mendalam terkait proses internal bank.

Pemahaman mendalam terhadap pentingnya penerapan pelayanan prima dan perhatian perusahaan terhadap tingkat kepuasan nasabah sebagai tolak ukur kinerja yang sudah diberikan. Penulis dapat menarik kesimpulan:

1. Pemenuhan terhadap kebutuhan Sumber Daya Manusia di sebuah perusahaan dapat membantu meningkatkan kualitas kinerja perusahaan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan maksimal.
2. Fasilitas kantor lengkap dan ruang kerja nyaman dan bahagia dapat meningkatkan produktivitas dan motivasi karyawan dalam melaksanakan setiap pekerjaan.
3. Pemenuhan terhadap fasilitas pelayanan dan kebutuhan para nasabah dapat memberikan rasa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Rekomendasi

Rekomendasi Untuk PT BPR Delanggu Raya

- a. Alangkah baiknya pihak instansi melakukan sebuah evaluasi terkait pemenuhan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan.
- b. Sebaiknya pihak instansi dapat memberikan perhatian terkait pemberian fasilitas penunjang pekerjaan yang memadai.
- c. Alangkah baiknya pihak instansi terus melakukan peningkatan maupun perbaikan terkait fasilitas atau produk layanan

Rekomendasi Untuk STIE YKPN

- a. Membangun hubungan yang baik dengan PT Delanggu Raya agar dapat menjalin kerjasama.
- b. Melakukan pemantauan dan pengawasan terhadap mahasiswa yang mengambil program magang sebagai tugas akhir.

Refleksi Diri

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT. BPR Delanggu Raya pada tanggal 8 Agustus s.d. 10 November 2023, penulis mendapatkan pengalaman dan ilmu yang berharga mengenai dunia kerja yang sesungguhnya khususnya sektor perbankan. Selama kegiatan magang penulis berusaha mengikuti arahan dengan baik dan menyelesaikan tugas dengan baik. Adapun beberapa hal positif yang penulis peroleh yaitu menambah sikap tanggung jawab dan tekun; mengembangkan ilmu keterampilan; membangun relasi; pengembangan kepercayaan diri.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Tilaar. (1999). *Beberapa Agenda Reformasi Pendidikan Nasional: Dalam Prespektif Abad 21*. Magelang: Indonesia Tera.
- Andari. (2011). *Pengaruh Kulalitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia*.
- Daryanto, I. setyobudi. (2014). "Konsumen dan pelayanan prima."
- Hidayat, R., & Basit, A. (2018). Pengaruh Service Excellence terhadap Brand Equity pada Pelanggan Batik Air. *Nyimak (Journal of Communication)*, 2(1), 17–35.
<https://doi.org/10.31000/nyimak.v2i1.739>
- Hutasoit, T. (2011). *Pengaruh iklim organisasi, kepuasan kerja dan motivasi berprestasi terhadap kinerja guru: studi empiris di SMP Negeri Kecamatan Sipoholon Kabupaten Tapanuli Utara*. Diss.
- Kasmir, S., & Carbonella, A. (2008). Dispossession and the anthropology of labor. *Critique of Anthropology*, 28(1), 5–25.
<https://doi.org/10.1177/0308275X07086555>
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium*. Jakarta: Indeks.
- Suwithi, N. W. (1999). *Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan*.
- POJK RI No. 62/POJK.03/2020 tentang Perkreditan Rakyat