

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PROSES PENYALURAN  
PEMBIAYAAN WARUNG MIKRO DI PT BANK SYARIAH MANDIRI  
KCP PEKANBARU SUDIRMAN BAWAH**

**KERTAS KERJA**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya  
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Perkantoran  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau



**Doni Peruardi  
NPM : 167420700**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
ADMINISTRASI PERKANTORAN  
PEKANBARU**

**2020**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN KERTAS KERJA

Nama : Doni Peruardi  
NPM : 167420700  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D III)  
Judul Kertas Kerja : Pelayanan Administrasi Dalam Proses Penyaluran  
Pembiayaan Warung Mikro di PT Bank Syariah  
Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub bab dalam kertas kerja ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penulisan karya ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian komprehensif.

Pekanbaru, 2 April 2020

Turut Menyetujui  
Program Studi D III Adm. Perkantoran  
Ketua

Pembimbing,



Eka Komalasari, S.Sos., M.Si



M. Faisal Amrillah, S.Sos., Msi

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERTAS KERJA

Nama : Doni Peruardi  
NPM : 167420700  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D III)  
Judul Kertas Kerja : Pelayanan Administrasi Dalam Proses Penyaluran  
Pembiayaan Warung Mikro di PT Bank Syariah  
Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Naskah kertas kerja ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penulisan karya ilmiah, oleh karena itu Tim penguji Ujian Konferehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Pekanbaru, 2 April 2020

Ketua,



Eka Komalasari, S.Sos., M.Si.

Sekretaris,



Evi Zubaidah, S.Sos. I., MPA.

Anggota,



M. Faisal Amrillah, S.Sos., M.Si

Mengetahui,  
Wakil Dekan 1



Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN KERTAS KERJA

Nama : Doni Peruardi  
NPM : 167420700  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D III)  
Judul Kertas Kerja : Pelayanan Administrasi Dalam Proses Penyaluran  
Pembiayaan Warung Mikro di PT Bank Syariah  
Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Naskah kertas kerja ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 2 April 2020

An. Tim Penguji

Ketua,



Eka Komalasari, S.Sos., M.Si

Sekretaris,



Evi Zubaidah, S.Sos. I., MPA.

Turut Menyetujui,

Wakil Dekan I,



Dr. H. Panca Setyo Prihatin, S.IP., M.Si.

Program Studi D III Adm. Perkantoran  
Ketua,



Eka Komalasari, S.Sos., M.Si

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Kertas Kerja dalam bentuk laporan ini, untuk memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma Tiga Administrasi Perkantoran di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Hasil penelitian ini tertuang dalam bentuk laporan dengan judul :  
**“Pelayanan Administrasi Dalam Proses Penyaluran Pembiayaan Warung Mikro di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah”**

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan kertas kerja ini tidak lepas dari dorongan dan bantuan juga bimbingan dari berbagai pihak, dengan hati yang ikhlas perkenankan penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Ayahanda tercinta Mawardi dan Ibunda tercinta Murni yang selalu memberikan perhatian, semangat dukungan dan do'a kepada penulis dalam menyelesaikan Kertas Kerja ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.

4. Ibu Eka Komalasari S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Administrasi Perkantoran yang telah memberikan petunjuk dalam penulisan ini.
5. Bapak M. Faisal Amrillah S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penulisan kertas kerja ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan penulis ilmu pengetahuan yang/ibu miliki.
7. Seluruh Pegawai dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
8. Pemimpin beserta Karyawan PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman yang telah memberikan ilmu, kritik, saran, masukan dan motivasinya pada saat penulis melaksanakan PKL hingga membantu penulis dalam menyelesaikan kertas kerja ini.
9. Untuk Seluruh teman satu kos yang setia menemani perjuangan susah dan senang bersama.
10. Untuk teman-teman yang disayangi yang namanya tidak bisa di sebut satu persatu, yang telah memberi semangat untuk menyelesaikan Kertas Kerja ini.
11. Teman-teman Administrasi Perkantoran angkatan 2016 yang telah sama-sama berjuang dan saling mengingatkan dan memotivasi satu sama lain yang telah banyak mengukir cerita dan pengalaman susah senang bersama.

12. Teman-teman Junior di Administrasi Perkantoran yang telah menjadi adik yang baik dan menyenangkan.

13. Semua pihak yang memberikan dukungan moral maupun material yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dan penulis menyadari bahwa pada kertas kerja ini ditemui kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan kertas kerja ini.

Akhirnya penulis berharap semoga kertas kerja ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada setiap para pembacanya.

Pekanbaru, 6 Februari 2020

Penulis,

Doni Peruardi.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERSETUJUAN KERTAS KERJA.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI KERTAS KERJA .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN KERTAS KERJA .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Kertas Kerja dan Kegunaan Kertas Kerja.....	12
1. Tujuan Kertas Kerja .....	12
2. Kegunaan Kertas Kerja .....	12
<b>BAB II : DESKRIPSI UMUM PT BANK SYARIAH MANDIRI .....</b>	<b>13</b>
A. Sejarah Ringkas PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru.....	13
B. Visi Misi Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru.....	16
C. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru.....	16
D. Uraian Tugas dan Fungsi Setiap Unit Organisasi .....	19

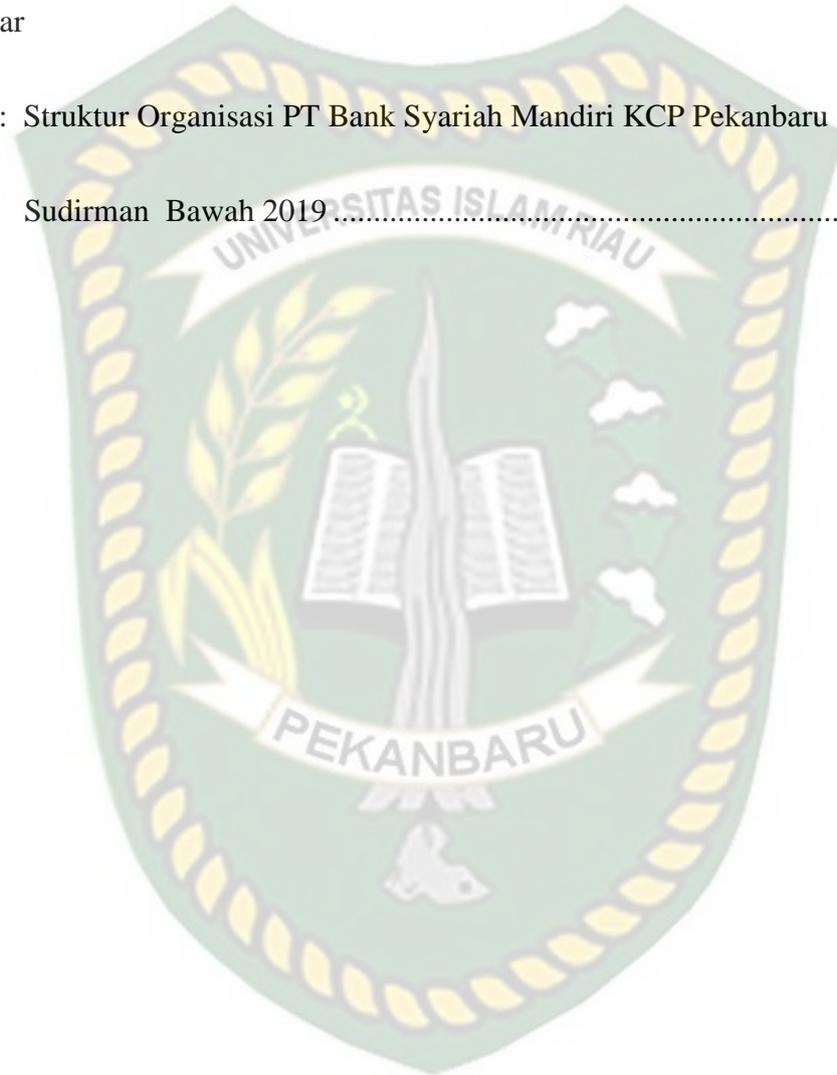
E. Sumber Daya Organisasi.....	27
<b>BAB III : STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Studi Kepustakaan dan Indikator Variabel .....	31
B. Indikator Variabel .....	41
C. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variabel.....	41
D. Pembahasan Faktor Pendukung Indikator Variabel.....	52
E. Pembahasan Faktor Penghambat Indikator Variabel .....	53
<b>BAB IV : PENUTUP.....</b>	<b>54</b>
A. Kesimpulan .....	54
B. Saran.....	55
<b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I.1 : Persyaratan Pembiayaan Warung Mikro Bank Syariah Mandiri.....	5
I.2 : Persyaratan Dokumen Pembiayaan Warung Mikro Bank Syariah Mandiri.....	6
I.3 : Alur Pencairan Pembiayaan/kredit Warung Mikro pada PT Bank Syariah Mandiri .....	7
I.4 : Permohonan Pembiayaan Mikro pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Januari – Februari 2019. ....	9
II.1 : Data Sumber Daya Manusia PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	27
II.2 : Data Sumber Daya Manusia PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Berdasarkan Jenis kelamin .....	28
II.3 : Data Alat dan Prasarana Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah.....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru	
Sudirman Bawah 2019 .....	19



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Surat Keputusan Dekan FISIPOL UIR Tentang Panitia, Tim Struktur, dan Pembimbing Praktek Kerja Lapangan .....	58
2 : Foto Ruangan Bagian Marketing .....	62
3 : Foto Ruangan Pelayanan Nasabah .....	62
4 : Dokumentasi Proses Akad Pencairan Pembiayaan .....	63
5 : Dokumentasi Proses Verifikasi di Rumah Calon Nasabah .....	63
6 : Surat Keterangan Lulus Plagiasi .....	64

### SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konfrehensif Kertas Kerja yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Doni Peruardi  
NPM : 167420700  
Program Studi : Administrasi Perkantoran  
Jenjang Pendidikan : Diploma Tiga (D III)  
Judul Kertas Kerja : Pelayanan Administrasi Dalam Proses Penyaluran Pembiayaan Warung Mikro di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian konfrehensif ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah kertas kerja ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan butir 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian seminar yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 6 Februari 2020

Dalam Pernyataan



Doni Peruardi

**PELAYANAN ADMINISTRASI DALAM PROSES PENYALURAN  
PEMBIAYAAN WARUNG MIKRO DI PT BANK SYARIAH MANDIRI  
KCP PEKANBARU SUDIRMAN BAWAH**

**ABSTRAK**

Doni Peruardi

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Kualitas Pelayanan, Perbankan Syariah,  
Administrasi Perkantoran.

Tujuan dari Kertas Kerja ini adalah mengetahui proses pelayanan Administrasi dari proses penyaluran pembiayaan di PT Bank Syariah Mandiri Pekanbaru KCP Sudirman Bawah guna untuk mengetahui kualitas dari pelayanan apakah sudah sesuai dengan standar perusahaan dan landasan teori teori yang ada. Judul Kertas Kerja ini merupakan buah pikir penulis yang di tuangkan atas dasar ketertarikan penulis untuk mengetahui kualitas pelayanan yang baik. Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan penulis melihat bahwa proses pelayanan Administrasi yang di lakukan oleh karyawan sudah baik dan sesuai dengan standar dari perusahaan. Indikator pelayanan yang baik sudah terpenuhi. Terdapat hambatan hambatan dalam mencapai suatu kualitas pelayanan yang baik di Perbankan Syariah. Hasil analisis kualitas pelayanan di PT Bank Syariah Mandiri Pekanbaru KCP Sudirman Bawah berjalan dengan baik dan harus di pertahankan demi kenyamanan nasabah dan kemajuan perusahaan.

**ADMINISTRATION SERVICE IN LOAN DISTRIBUTION PROCESS IN PT  
BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU SUDIRMAN BAWAH**

**ABSTRACT**

Doni Peruardi

*Keywords: Administrative Services, Service Quality, Islamic Banking, Office Administration.*

*The purpose of this Working Paper is to know the administrative service process of the loan distribution process at PT Bank Syariah Mandiri Pekanbaru KCP Sudirman Bawah in order to determine the quality of the service whether it is in accordance with company standards and the theoretical basis of the existing theories. The title of this Working Paper is the writer's thought which is poured on the basis of the writer's interest to find out the good quality of service. During the authors carry out Field Work Practices the author sees that the administrative service process carried out by employees is good and in accordance with the standards of the company. Indicators of good service have been met. There are obstacles in achieving a good quality of service in Islamic Banking. The results of the analysis of the quality of service at PT Bank Syariah Mandiri Pekanbaru KCP Down went well and must be maintained for the convenience of customers and company progress.*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Ekonomi kita sungguh luar biasa berkembang, tentunya tak terlepas dari kontribusi peran aktif lembaga Bank. Dunia Perbankan menjadi sebagai salah satu institusi yang menyumbang andil besar dalam kehidupan banyak Masyarakat. Jenis jasa pelayanan yang diberi terhadap masyarakat bisa menunjang laju pertumbuhan ekonomi dan bisa memperlancar aktivitas ekonomian sehari-hari. Apalagi di negara kita yang sedang berkembang saat ini terus mengalami kemajuan yang pesat.

Perkembangan perbankan syariah di negara kita sudah sangat membanggakan dan menunjukkan keberhasilan ekonomi berbasis syariah. Data Otoritas Jasa Keuangan pada tahun 2019 menyimpulkan Bank Syariah Mandiri menjadi Bank syariah terbesar dan menjadi motor penggerak bagi bank syariah terus bersaing melawan menjamurnya Bank konvensional di tengah masyarakat. Krisis yang terjadi pada tahun 1998 sudah menenggelamkan Bank konvensional baik BUMN maupun Swasta dan banyak yang dilikuidasi. Sementara perbankan yang menggunakan metode syariah bisa konsisten eksis dan sanggup bertahan hingga saat ini. Tidak hanya itu institusi Bank syariah konsisten stabil dan mendatangkan profit, dan rasa aman bagi para pemilik sahamnya, dan debitor dana di bank syariah.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Keuntungan utama Bank Syariah Mandiri hingga kala ini adalah aset yang menghasilkan dalam wujud kredit. Semakin banyak uang yang dapat disalurkan dalam kredit berarti semakin tinggi pendapatan asetnya, artinya dana yang disimpan dari masyarakat bisa disalurkan dalam wujud pembiayaan yang produktif sehingga tak banyak aset yang sia-sia.

Jika di Bank konvensional memanfaatkan sistem bunga maka di Bank syariah menggunakan sistem berbagi hasil, sistem bagi hasil ini lebih baik bagi kedua belah pihak baik nasabah ataupun pihak Bank. Selain menguntungkan, sistem ini banyak dipilih oleh masyarakat karena sesuai dengan konsep Islam. Sistem ini juga dijamin oleh majelis ulama Indonesia (MUI) sehingga masyarakat tidak perlu khawatir terhadap sistem yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri.

Saat ini Bank Syariah mandiri boleh berbangga karena di dapuk sebagai bank syariah terbesar yang ada di Indonesia berdasarkan laporan dari Otoritas Jasa Keuangan. Hal ini tidak lepas dari komitmen para karyawan dan seluruh komponen organisasi yang terdapat di dalam Bank Syariah mandiri. Pelayanan juga menjadi hal yang membuat Bank Syariah Mandiri menjadi yang terdepan di dunia perbankan syariah yang ada di Indonesia.

Dengan semakin banyaknya lembaga keuangan yang memberikan fasilitas pendanaan maka Bank Syariah mandiri terus berinovasi memberikan kemudahan kepada nasabah calon penerima pinjaman. Bank Syariah Mandiri juga terus melahirkan produk produk pendanaan yang bervariasi untuk untuk semua kalangan masyarakat.

Dari semua produk yang di miliki oleh Bank Syariah Mandiri terdapat tahapan Administrasi yang harus dilewati sebelum dana dicairkan ke nasabah. Tahapan pertama yang harus dilewati adalah nasabah akan disurvei oleh tim marketing. Tim Marketing akan melakukan peninjauan langsung ke calon nasabah untuk memastikan seluruh kelengkapan berkas Administrasi sudah sesuai prosedur yang ada. Jika tahapan pertama ini telah dilalui maka selanjutnya seluruh berkas Administrasi akan diproses oleh tim analis yang bertugas melakukan peninjauan keaslian data yang diberikan oleh nasabah.

Bank baru bisa memproses pembiayaan calon nasabah jika syarat-syarat telah lengkap. Tim analis juga melakukan wawancara dan kunjungan ke rumah atau pun ke lokasi usaha calon nasabah. Hal ini bermaksud untuk menilai kelayakan calon nasabah agar meminimalisir adanya nasabah yang bermasalah. Analis juga melakukan pengkajian terhadap kelayakan dari barang jaminan yang diajukan oleh calon nasabah juga mentafsir nilai dari jaminan tersebut.

Pembiayaan Warung Mikro adalah salah satu itu produk pendanaan yang ada pada Bank Syariah Mandiri dan menjadi penyumbang keuntungan bagi bank. Pendanaan ini dikhususkan bagi masyarakat yang memiliki usaha dan ingin

menambah modal usaha. Banyak para pelaku UMKM yang terbantu dengan adanya produk pembiayaan warung mikro ini. Selain itu proses pengajuan pendanaan ini tidak terlepas dari peran Administrasi untuk menunjang keberlangsungan pemberian kredit kepada calon nasabah sehingga dengan pertimbangan unsur tersebut maka penulis memilih Peran Administrasi Dalam Proses Penyaluran Kredit Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah sebagai bahan tugas akhir praktik kerja di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah yang telah penulis jalani selama kurang lebih 2 bulan.

Selama penulis melakukan praktek kerja di bagian marketing dijumpai berbagai data dan fakta yang bisa dijadikan sebagai bahan pembelajaran yang penting bagi penulis. Sebagai mahasiswa program studi Administrasi Perkantoran penulis fokus mengkaji proses Administrasi yang ada di Bank Syariah Mandiri terutama pada proses pengajuan pembiayaan Warung Mikro.

Adapun syarat yang wajib dimiliki oleh calon penerima pembiayaan/kredit warung mikro di Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah bisa dilihat di tabel berikut ini.

**Tabel I.1 Persyaratan Pembiayaan Warung Mikro pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah 2019.**

No	Persyaratan	Keterangan
1	Unit usaha telah berjalan minimal 2 tahun	Usaha yang harus dimiliki sudah berjalan kurang lebih 2 tahun.
2	Usia Calon Nasabah 21 tahun atau sudah berstatus menikah dan saat lunas maksimal sudah 65 tahun.	Ketika pengajuan harus berusia 21 tahun, namun jika di bawah itu tetap boleh asal berstatus menikah. Ketika jatuh tempo usia Nasabah maksimal 65 tahun.
3	Memiliki surat keterangan usaha dari pihak terkait atau pejabat setempat.	Usaha yang di miliki harus resmi dan memiliki surat izin yang di keluarkan oleh dinas atau pejabat setempat.
4	Calon Nasabah berkesempatan mendapatkan pinjaman hingga 200 juta Rupiah.	Maksimal dari jumlah pinjaman Adalah 200 juta.
5	Tujuan pembiayaan harus berupa investasi atau modal usaha	Di pembiayaan warung mikro tujuan dari pinjaman adalah untuk modal usaha atau dana untuk investasi.
6	Lamanya pengembalian pinjaman berkisar dari 48 bulan untuk modal kerja dan hingga 60 bulan untuk investasi.	Masing masing tujuan memiliki jangka waktu pengembalian pinjaman yang berbeda.
7	Dikenakan biaya Administrasi untuk setiap proses pencairan yang di setujui.	Akan di kenakan biaya Administrasi untuk setiap proses pencairan.

Sumber data: PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Kemudian calon Nasabah juga harus memberikan beberapa dokumen tambahan untuk keperluan tim analisis sebagaimana tercantum di tabel di bawah ini.

**Tabel I.2 Persyaratan Dokumen Pembiayaan Warung Mikro pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah 2019.**

No	Dokumen yang di butuhkan	Jenis
1	KTP Suami/Istri yang masih berlaku.	Foto Kopi
2	Kartu Keluarga calon Nasabah.	Foto Kopi
3	Surat Nikah atau surat Keterangan Cerai.	Foto Kopi
4	Pas Foto 4x6 sebanyak	3 Lembar Foto Berwarna
5	dokumen yang bisa memberikan informasi identitas	Asli.

Sumber data: PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Berdasarkan hasil pengamatan yang di lakukan oleh penulis di dapati bahwa prosedur yang di jalani oleh pihak Bank Syariah Mandiri dalam memproses pengajuan calon Nasabah adalah sebagaimana tabel di bawah ini.

**Tabel I.3 Alur Pencairan Pembiayaan/kredit Warung Mikro pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah 2019.**

No	Proses Yang di Jalani	Di Tangani Oleh Bagian
1	2	3
1	Nasabah yang bersangkutan datang ke kantor BSM KCP Sudirman Bawah Pekanbaru atau Tim Marketing datang menemui Nasabah.	Petugas Marketing/Pemasaran Warung Mikro
2	Oleh petugas marketing akan di jelaskan informasi seputar produk warung mikro.	Petugas Marketing/Pemasaran Warung Mikro
3	Jika informasi sudah jelas dan Nasabah berminat mengajukan Permohonan Pembiayaan Warung Mikro, calon Nasabah di wajibkan menyerahkan data diri berupa Foto Kopi identitas yang masih berlaku, Kartu Keluarga dan dokumen lainnya.	Petugas Marketing/Pemasaran Warung Mikro, untuk selanjutnya semua berkas ini akan di serahkan ke Analis Mikro
4	Berkas di kumpulkan dan di serahkan ke Tim Analisis.	Petugas Marketing
5	Alasisa pertama adalah menginput data nasabah di BI Checking.	Analis Mikro
6	Jika hasil BI Checking telah keluar, selanjutnya akan di lihat kelayakan dari Nasabah tersebut di tinjau dari kolektibilitas si calon nasabah.	Analis Mikro
7	Jika kolektibilitas baik makan tim Warung Mikro akan terjun ke lapangan untuk melakukan survei.	Analis Mikro
8	Setelah di survei, AAM akan membuat Nota Analisa Pembiayaan (NAP).	Analis Mikro

1	2	3
9	NAP di alihkan ke komite pembiayaan, di sinilah keputusan di ambil apakah pengajuan tersebut di terima atau di tolak.	Komite Pembiayaan
10	Jika di terima, selanjut di siapkan proses Akad	Admin Mikro
11	Jika Akad telah selesai maka dana akan segera di cairkan.	BO (Back Office) Teller, CS.

Sumber data: PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Tidak semua calon nasabah dapat disetujui oleh bank. Apabila calon nasabah tidak memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh bank maka dengan berat hati permohonan tersebut akan ditolak. Selama penulis melakukan praktek kerja lapangan Bank Syariah Mandiri diketahui banyak nasabah yang ditolak dengan berbagai alasan di antaranya:

1. Kolektibilitas yang buruk, biasanya hal ini terjadi akibat nasabah pernah bermasalah di lembaga keuangan lainnya. Kolektibilitas ini bisa di lihat di proses BI Checking.
2. Data Invalid atau palsu, terkadang ada saja calon Nasabah nakal yang berusaha memalsukan identitas untuk keuntungan pribadi, hal ini tidak bisa di toleransi dan proses pengajuan akan langsung di tolak oleh Bank.
3. Nilai pinjaman yang di ajukan oleh Nasabah tidak sesuai dengan nilai yang di berikan oleh Tim Analisis, biasanya nilai yang di ajukan terlalu besar sementara tim Analisis hanya hanya menyetujui di bawah nilai yang di ajukan sehingga

calon Nasabah menolak dan memutuskan meminjam di lembaga keuangan lainnya.

4. Nilai jaminan tidak memadai atau jaminan bermasalah.

Selain banyaknya permohonan calon nasabah yang ditolak oleh bank, juga terdapat permohonan yang diterima dan dicairkan kepada nasabah. Jika dihitung lamanya waktu proses dan analisis data membutuhkan kurang lebih 7 hari kerja. Untuk melihat jumlah pengajuan yang di tolak ataupun di terima dapat melihat tabel berikut ini.

**Tabel I.4 Permohonan Pembiayaan Mikro pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Januari – Februari 2019.**

No	Bulan	Di Terima	Di Tolak	Total
1	Januari 2019	8	11	19
2	Februari 2019	9	13	22

Sumber data: PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Dari data diatas dapat dilihat pada bulan Januari 2019 dari total 19 permohonan hanya 8 permohonan yang diterima dan dicairkan. Sementara itu 11 lainnya dinyatakan ditolak dengan berbagai alasan. Pada bulan Februari 2019 jumlah permohonan meningkat dibandingkan bulan Januari, permohonan yang diterima sebanyak 9 dan yang ditolak sebanyak 13 permohonan. Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar permohonan pembiayaan mikro di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah justru ditolak oleh pihak bank.

Selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan, di temukan fakta bahwa banyak terjadi penolakan terhadap calon Nasabah, namun penolakan ini

sudah sesuai dengan prosedur Bank, dalam artian penolakan terjadi karena ada syarat yang belum di penuhi oleh si Calon Nasabah. Namun banyaknya permohonan yang di tolak, cukup mengkhawatirkan. Hal ini tidak boleh dibiarkan karena akan berdampak terhadap kinerja Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Bawah Pekanbaru. Untuk itulah kerja keras dari tim marketing untuk terus mempromosikan produk pembiayaan warung mikro ke masyarakat luas dan terus meningkatkan kemudahan layanan dan inovasi produk pembiayaan. Apabila bank tidak mampu bersaing di sektor pembiayaan maka berpengaruh terhadap laba atau keuntungan yang diperoleh bank. Pendapatan yang rendah dan tingginya biaya operasional bank dapat mengancam keberlangsungan bisnis dari bank itu sendiri.

Melihat kebanyakan calon nasabah di tolak karena BI Checking yang bermasalah, perlu kerja keras tim Marketing dalam mencari Calon nasabah yang berkualitas. Selama penulis magang disana, memang di ketahui setiap tim marketing di bebaskan target pencairan bulanan sebesar 300 Juta Rupiah untuk 1 orang Tim Marketing. Dan ini tentu membuat tim marketing berusaha keras mencapai target yang di bebaskan oleh perusahaan. Walaupun demikian, Tim marketing tidak boleh melupakan kualitas dari Calon Nasabah yang di dapatkan. Karena kualitas calon nasabah yang tidak di seleksi sebelumnya, justru hanya berujung pada penolakan.

Administrasi dalam secara luas memiliki arti proses kerja antar dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang sama. Sehingga penulis melihat dan merasakan adanya Peran Pelayanan Administrasi pada proses penyaluran Pembiayaan/kredit Warung Mikro yang ada di Bank Syariah Mandir KCP

Sudirman Bawah Pekanbaru. Pelayanan Administrasi oleh Tim Marketing bisa menentukan lolos atau tidaknya permohonan yang di ajukan oleh Calon Nasabah. Pelayanan Administrasi yang baik dan sesuai prosedur juga bisa menghindari kredit macet atau nasabah bermasalah.

Melihat kondisi objektif yang di rasakan, besarnya peranan Pelayanan Administrasi dalam proses sehari hari yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Bawah Pekanbaru serta pengaruhnya terhadap pengajuan pembiayaan dan pelunasan pembiayaan maka penting rasanya untuk mempelajari Administrasi di Dunia Perbankan terutama pada produk Pembiayaan atau kredit Warung Mikro di Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Bawah Pekanbaru. Atas hal di atas lah maka penulis tertarik untuk membuat kertas kerja dengan judul:

**“Pelayanan Administrasi Dalam Proses Penyaluran Pembiayaan Warung Mikro di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah”.**

### **B. Rumusan Masalah**

Administrasi yang memegang peranan penting dalam proses pelayanan Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah seperti yang telah di ungkap secara singkat di atas di temukan permasalahan yang akan di jadikan pedoman dalam membuat kertas kerja. Pokok masalah yang ingin di analisa adalah Bagaimana Pelayanan Administrasi yang baik dalam proses penyaluran pembiayaan Warung Mikro KCP Sudirman Bawah Kota Pekanbaru?

## **C. Tujuan dan Manfaat Kertas Kerja**

### **1. Tujuan**

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Administrasi yang baik untuk mencapai tujuan yang di inginkan oleh perusahaan.

### **2. Manfaat Kertas Kerja**

#### **a. Bagi Penulis**

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini bisa di jadikan bahan untuk memproleh pengetahuan bagi penulis sebagai mahasiswa Administrasi Perkantoran dan Calon Ahli Madya. Juga menjadi pembanding Antara apa yang di yang di dapat di kelas dengan kenyataan di lapangan.

#### **b. Bagi Unit Kerja**

Laporan Praktek Kerja Lapangan bisa menjadi masukan atau saran yang bertujuan membangun bagi kemajuan PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah.

#### **c. Bagi Akademisi**

Laporan Praktek Kerja Lapangan bisa menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah.

## BAB II

### DESKRIPSI UMUM ORGANISASI PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU SUDIRMAN BAWAH

#### A. Sejarah Ringkas PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Lembaga keuangan adalah sebuah perantara di mana lembaga ini mempunyai tujuan dan peran penting menjadi suatu pihak yang mengumpulkan dana dari masyarakat luas yang memiliki dana lebih dan mendistribusikan dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dana agar terwujud masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera sesuai dengan amanat Undang Undang.

Bank Mandiri Syariah adalah sebuah bank dimana sistem perbankannya memakai prinsip yang mengandung murni nilai nilai Islam. Bank Syariah merupakan bank yang di tujukan untuk umat muslim, namun prakteknya banyak pula masyarkat non-muslim yang juga bertransaksi di Bank Syariah. Karena sistem Syariah yang terbukti menguntungkan satu sama lain.

Bank Syariah Mandiri lahir tepat tahun 1999, ini merupakan salah satu hidayah dan juga berkah setelah krisis yang menimpa indonesia pada masa 1997-1998. sebagaimana yang kita ketahui, krisis ekonomi ini terjadi sejak bulan Juli 1997, kemudian disusul dengan krisis lain termasuk di panggung politik, telah mengakibatkan beragam efek negatif yang luar biasa hebat terhadap seluruh sendi kehidupan di lini masyarakat, tidak terkecuali ekonomi masyarakat dan dunia usaha. Dalam kondisi inilah, dunia perbankan indonesia yang didominasi oleh

bank konvensional mengalami krisis hebat. Beruntung Pemerintah berani mengambil sikap tegas dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank yang ada di Indonesia.

Saat itu ada salah satu bank nasional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi mengalami dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi sulit ini dengan melakukan upaya penggabungan dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Di saat yang bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai proses lebih lanjut dari keputusan penggabungan, PT Bank Mandiri melakukan konsolidasi dan membuat Tim tugas Pengembangan Perbankan Syariah. Pembuatan tim ini memiliki tujuan supaya mengembangkan sistem perbankan syariah di grup perusahaan Bank Mandiri, sebagai tindak lanjut atas di berlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang berisi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Sistem Bank Syariah memandang bahwa diberlakukannya UU tersebut merupakan momentum yang bagus untuk melaksanakan perubahan PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi

bank syariah. Oleh sebab itu, Tim Pengembangan Sistem Bank Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, jadinya kegiatan usaha BSB berubah total dari bank biasa menjadi bank yang menjalankan berdasarkan prinsip nilai-nilai Syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan unit usaha BSB menjadi bank umum syariah di tegaskan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Kemudian, berdasarkan Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, Bank Indonesia setuju perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri khirnya resmi mulai bekerja sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri lahir, tumbuh dan berkembang sebagai bank yang bisa memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani keislaman, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Keunggulan sistem syariah yang mengutamakan bagi hasil yang diterapkan di bank syariah memberikan kelebihan yaitu untung yang lebih baik bagi masyarakat Indonesia. Perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang kredibel dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali.

## **B. Visi Misi Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah**

### **1. Visi**

Bank Syariah Terdepan dan Modern.

### **2. Misi**

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta, dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

## **C. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah**

Demi kelancaran operasional PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah, maka di susunlah struktur organisasi yang dimana memiliki fungsi, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Setiap personil terlibat langsung dalam menjalankan unit usaha berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing. Diperlukan susunan organisasi yang baik demi menunjang seluruh kegiatan perusahaan. Untuk mewujudkan suatu organisasi yang baik dibutuhkan

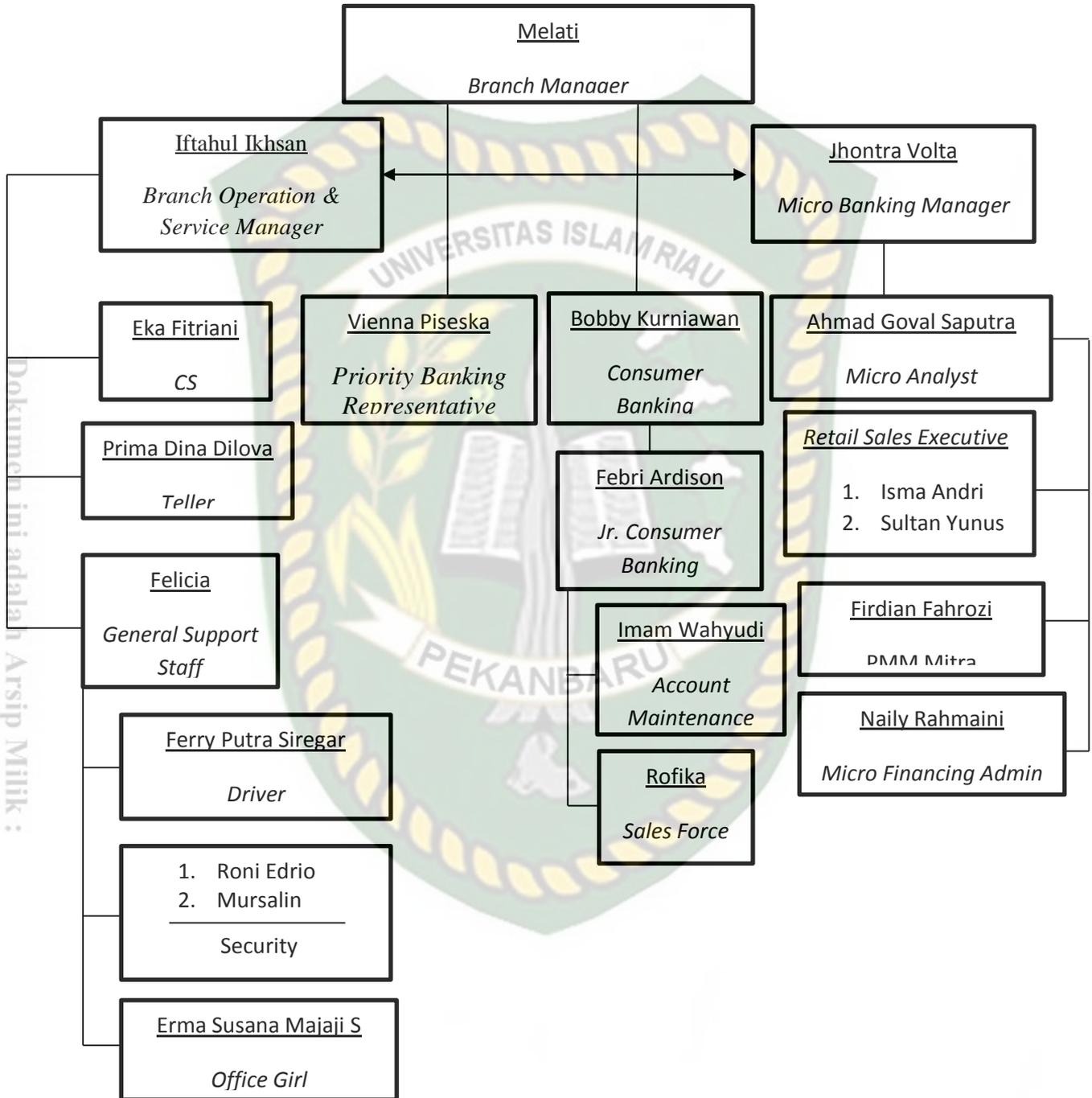
susunan organisasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan dapat mengantisipasi perkembangan bank di masa yang akan datang.

Struktur organisasi ini juga mengalami pembaruan sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan perusahaan. PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah adalah badan hukum yang berbentuk perseroan terbatas yang kepemilikan saham mayoritasnya dimiliki oleh PT Bank Mandiri Tbk. Walaupun PT Bank Syariah Mandiri dimiliki oleh PT Bank Mandiri keduanya memiliki struktur organisasi yang berbeda.

Dalam struktur ini juga terdapat perbedaan menarik di banding bank lain, dimana Bank Syariah Mandiri memiliki Dewan Pengawas Syariah, yang di mana ini tidak di miliki oleh bank konvensional biasa. Dewan Pengawas Syariah memastikan bank tetap berjalan sesuai dengan koridor islam. Dewan Pengawas adalah ahli yang memiliki pahaman di agama islam terutama konsep hukum Syariah.

Berikut ini adalah struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah.

**Gambar II.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah 2019.**



Sumber data: PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

#### **D. Uraian Tugas dan Fungsi Setiap Unit Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah**

##### **1. Kepala Cabang Pembantu**

Kepala cabang adalah pucuk pimpinan di unit cabang pembantu PT Mandiri Syariah. Kepala cabang bertanggung jawab penuh atas keberlangsungan Unit Cabang. Kepala Cabang Pembantu PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah memiliki Tugas di antaranya:

- a. Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan Cabang Pembantu, agar selaras dengan visi, misi dan strategi BSM.
- b. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja Cabang Pembantu untuk memastikan tercapainya target Cabang Pembantu telah ditetapkan, secara tepat waktu.
- c. Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDI di Cabang Pembantu, untuk memastikan jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi Bank.
- d. Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi Cabang Pembantu setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi Cabang Pembantu terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- e. Menilai, memutuskan, dan melegalisasi kegiatan non operasional Cabang Pembantu

- f. Mengkoordinasikan seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi, misi, dan Sasaran Kegiatan Kerja.
- g. Membagikan bonus kepada karyawan sesuai dengan jabatan masing-masing.

## 2. *Branch Operation & Service Manager*

*Branch Operation & Service Manager* adalah personil yang bertugas mengawasi dan menjalankan proses Operasional setiap harinya. *Branch Operation & Service Manager* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah memiliki Tugas diantaranya:

- a. Membuat rencana kerja mingguan/bulanan di bagiannya, untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja Cabang Pembantu
- b. Mengkoordinasikan pelaksanaan operasional bank untuk mendukung pertumbuhan bisnis dengan cara memberikan *service* dan layanan yang terbaik, sehingga transaksi dari nasabah (*customer*) di Kantor Cabang Induk dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan justifikasi master plannya.
- c. Mengkoordinasikan dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai bawahan langsung
- d. Melakukan supervisi terhadap proses pekerjaan dibawah koordinasinya, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana/target kerja dan SOP yang berlaku.

- e. Membuat dan mengkaji pelaksanaan rencana kerja bagiannya untuk memastikan tersedianya data yang akurat dan mutakhir sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan.
- f. Mengembangkan ketrampilan dan pengetahuan Bawahan, agar memenuhi persyaratan minimum jabatan sehingga dapat melakukan pekerjaannya sesuai standard dan SOP.
- g. Mengkaji dan mengusulkan permintaan barang atau peralatan kerja, untuk memastikan penggunaan yang paling efektif terhadap seluruh barang dan peralatan kerja.

### 3. *Customer Service*

Adalah personil yang bertugas memberikan pelayanan bagi setiap nasabah. *Customer Service* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Memiliki tugas diantaranya:

- a. Memberikan penjelasan ke nasabah tentang produk, syarat dan tata caranya.
- b. Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan.
- c. Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran.
- d. Melayani permintaan buku cek / bilyet giro.
- e. Melayani pergantian buku tabungan baru.
- f. Melayani pergantian kartu ATM yang hilang atau rusak.
- g. Melayani pengaduan atau keluhan dari nasabah terhadap produk produk bank.
- h. Mengarsipkan dan menginput data nasabah ke system bank.

#### 4. Teller

Teller PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Memiliki tugas diantaranya:

- a. Menerima setoran tunai dan nontunai.
- b. Melakukan pembayaran.
- c. Mengambil/menyetor uang dari /ke Bank Indonesia, Kantor Pusat, Cabang lain atau tempat lain sesuai penugasan.
- d. Mengamankan dan menyimpan uang tunai, surat berharga dan membuat laporan sesuai dengan bidangnya
- e. Melayani penarikan uang melalui teller.
- f. Menyusun laporan mutasi dalam sistem bank.
- g. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan transaksi masuk dan keluar Bank.
- h. Menginventarisir uang palsu atau uang yang tidak layak edar.

#### 5. *General Support Staff*

*General Support Staff* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Memiliki tugas diantaranya:

- a. Melakukan transaksi operasional sehari-hari.
- b. Melakukan support dari marketing, yaitu menerima memo dari marketing untuk pencairan pembiayaan
- c. Melakukan support untuk pengadaan barang-barang Alat Tulis Kantor (ATK) dan input transaksi kebutuhan operasional kantor.

- d. Sebagai Alternatif teller, jika teller tidak masuk maka Back Office yang menggantikan.
- e. Mengerjakan seluruh kegiatan Back Office

#### 6. *Priority Banking Representative*

*Priority Banking Representative* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Memiliki tugas diantaranya:

- a. Memastikan tersedianya data calon nasabah segmen *affluent & high networth (hot pipeline)* serta daftar aktivitas sales pada system yang telah ditetapkan.
- b. Memastikan pencapaian target bisnis produk pendanaan, fee based, dan produk keagenan nasabah *affluent & high networth*.
- c. Memastikan produk pendanaan, produk jasa bank dan produk jasa keagenan sesuai strategi pemasaran yang telah ditetapkan.
- d. Memastikan terlaksana marketing program dan pengelolaan nasabah segmen *affluent dan high networth* yang ditetapkan Kantor Pusat dan Area Retail.
- e. Memastikan pemutahiran data laporan monitoring portofolio dan transaksi nasabah segmen *affluent & high networth* untuk disampaikan ke atasan.
- f. Mengoptimalkan cross reference produk pembiayaan ke nasabah segmen *affluent & high networth*.

### 7. *Micro Banking Manager*

*Micro Banking Manager* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman

Bawah Memiliki tugas diantaranya:

- a. Mengkoordinasikan dan mensupervisi teamwork dalam kegiatan pemasaran marketing cabang untuk mencapai target dan plan bank secara efektif dan efisien.
- b. Menandatangani persetujuan pembiayaan debitur

### 8. *Micro Analyst*

*Micro Analyst* Manager PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman

Bawah Memiliki tugas diantaranya:

- a. Penginputan data nasabah pembiayaan dan melakukan BI cheking
- b. Monitoring jadwal pembayaran / pelunasan nasabah
- c. Menyimpan berkas pembiayaan.
- d. Memastikan keabsahan data calon nasabah.
- e. Melakukan semua proses analisa calon penerima kredit.

### 9. *Retail Sales Executive*

*Retail Sales Executive* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman

Bawah Memiliki tugas diantaranya:

- a. Melakukan kegiatan pendanaan.
- b. Mencari nasabah yang ingin meminjam uang di Bank.
- c. Melakukan survei lapangan ke lokasi calon nasabah.

#### 10. *Micro Financing Admin*

*Micro Financing Admin* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman

Bawah Memiliki tugas diantaranya:

- a. Penginputan data nasabah pembiayaan (pinjaman) dana.
- b. Membuat memo pencairan pinjaman nasabah ke customer service dan teller.
- c. Membuat dokumen akad pencairan pinjaman.
- d. Melayani nasabah pembiayaan warung mikro.

#### 11. *Consumer Banking Relationship Manager*

*Consumer Banking Relationship Manager* PT Bank Syariah Mandiri KCP

Pekanbaru Sudirman Bawah Memiliki tugas:

- a. Mengkoordinasikan dan mensupervisi teamwork dalam kegiatan pemasaran marketing cabang untuk mencapai target dan plan bank secara efektif dan efisien.

#### 12. *Account Maintenance Staff*

*Account Maintenance Staff* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru

Sudirman Bawah Memiliki tugas diantaranya:

- a. Melakukan Follow up nasabah bermasalah.
- b. Melakukan transaksi operasional sehari-hari.
- c. Monitoring jadwal pembayaran / pelunasan nasabah.

### 13. *Sales Force*

*Sales Force* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Memiliki tugas diantaranya:

- a. Melakukan kegiatan pendanaan.
- b. Mencari nasabah pembiayaan terkhusus Tabungan Pensiun yang bertujuan untuk memenuhi target yang telah ditentukan.

### 14. *Driver*

*Driver* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Memiliki

tugas diantaranya:

- a. Mengantar karyawan kantor cabang pembantu yang ingin melakukan perjalanan yang berhubungan dengan kegiatan operasional perbankan.
- b. Merawat kendaraan operasional.

### 15. *Security*

*Security* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Memiliki tugas:

- a. Menjaga keamanan sarana gedung barang inventaris milik kantor cabang pembantu, karyawan dan yang berhubungan dengan kegiatan cabang.

### 16. *Office Girl*

*Office Girl* PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Memiliki tugas diantaranya:

- a. Membantu kelancaran pekerjaan dalam setiap unit kerja kantor cabang pembantu.
- b. Membersihkan dan merapikan lingkungan kantor tempat bekerja.
- c. Membereskan peralatan kantor.

### E. Sumber Daya Organisasi

Sebuah organisasi dalam menjalankan kegiatannya tentu butuh sumber daya yang baik demi kelancaran prosedur atau kegiatan sehari-hari. Dalam hal ini Bank Syariah Mandiri bisa dikatakan sudah memiliki sumber daya yang memadai sehingga semua kegiatan kantor dapat berjalan sebagaimana mestinya. Sumber daya organisasi ini meliputi beberapa hal yang di himpun dalam tabel berikut ini:

**Table II.1 Data Sumber Daya Manusia PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Berdasarkan Jenjang Pendidikan.**

No	Keterangan data	Jumlah
1	Pendidikan SMA	1
2	Pendidikan S1	18
3	Pendidikan S2	1

Sumber : PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Jika dilihat dari olahan data di atas bisa disimpulkan bahwa mayoritas SDM yang ada di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman adalah orang-orang berpendidikan tinggi dengan rata-rata pendidikan S1 berjumlah 18 orang, pendidikan SMA berjumlah 1 orang dan pendidikan S2 sebanyak 1 orang.

**Table II.2 Data Sumber Daya Manusia PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Berdasarkan Jenis kelamin.**

No	Keterangan data	Jumlah
1	Karyawan Laki Laki	12
2	Karyawan Perempuan	8

Sumber : PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Jika di lihat dari olahan data di atas bisa di simpulkan bahwa mayoritas SDM yang ada di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman di adalah laki-laki sebanyak 12 orang dan perempuan sebanyak 8 orang.

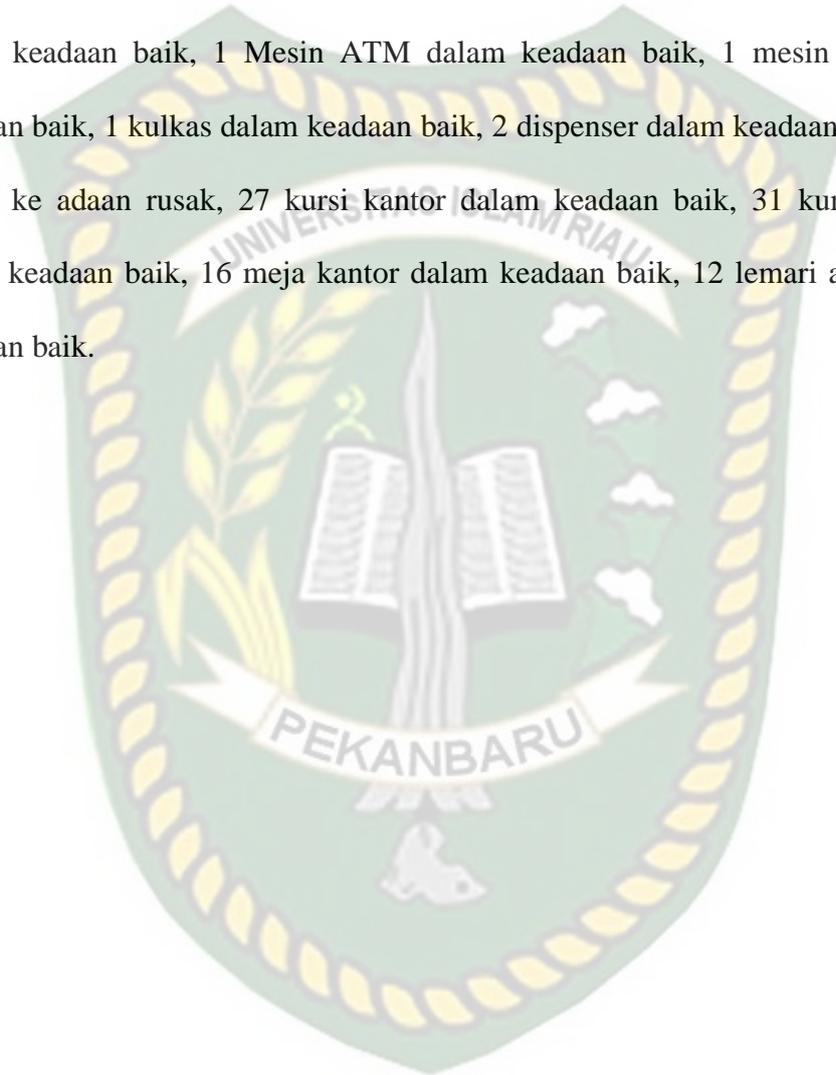
**Table II.2 Data Alat dan Prasarana Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah**

No	Nama Alat	Kondisi		Jumlah
		Baik	Rusak	
1	Mobil	1	0	1
2	Sepeda Motor	1	0	1
3	Telepon	14	0	14
4	Printer	7	0	7
5	Komputer	14	0	14
6	TV	1	0	1
7	AC	10	0	10
8	Laptop	1	0	1
9	Mesin ATM	1	0	1
10	Mesin Fax	1	0	1
11	Kulkas	1	0	1
12	Dispenser	2	1	3
13	Kursi Kantor	27	0	27
14	Kursi Nasabah	31	0	31
15	Meja Kantor	16	2	18
16	Lemari Arsip	12	0	12
<b>Jumlah</b>		<b>140</b>	<b>3</b>	<b>143</b>

Sumber : PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah

Dari Data di atas dapat disimpulkan bahwa alat alat operasional kerja di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah terdiri dari 1 unit

mobil dalam keadaan baik, 1 sepeda motor merek Honda dalam kondisi baik, 14 Telepon dalam keadaan baik, 7 Printer dalam keadaan baik, 14 Komputer dalam keadaan baik, 1 TV dalam keadaan baik, 10 AC dalam keadaan baik, 1 Laptop dalam keadaan baik, 1 Mesin ATM dalam keadaan baik, 1 mesin fax dalam keadaan baik, 1 kulkas dalam keadaan baik, 2 dispenser dalam keadaan baik dan 1 dalam ke adaan rusak, 27 kursi kantor dalam keadaan baik, 31 kursi nasabah dalam keadaan baik, 16 meja kantor dalam keadaan baik, 12 lemari arsip dalam keadaan baik.



## BAB III

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Studi Kepustakaan dan Indikator Variabel

##### 1. Konsep Organisasi

Ilmu Organisasi adalah komponen dari administrasi karena organisasi adalah bagian dari salah satu unsur Administrasi.

Pengertian organisasi menurut Hasibuan (2013:24) adalah “suatu sistem perserikatan formal, berstruktur dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerjasama dalam mencapai tujuan tertentu”.

Menurut Waldo dalam bukunya Silalahi (2011:124), menyebutkan : “Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi”.

Pengertian organisasi juga disebutkan Weber dikutip oleh Silalahi (2011:124), menyebutkan: “Organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individu lainnya”.

##### 2. Konsep Pelayanan

Bank Indonesia tahun 2015 mempublikasikan sebuah laporan, industri perbankan syariah saat itu menunjukkan pertumbuhan yang mengagumkan, angkanya mencapai 40,2%. Oleh sebab itu, industri perbankan syariah dijuluki sebagai ‘the fastest growing industry’. Peningkatan ini dipacu oleh kinerja

industri perbankan syariah baik dari sisi penghimpunan dana maupun penyaluran pembiayaan.

Untuk memastikan bisnisnya bisa bersaing, sebuah perusahaan haruslah memiliki keunggulan dalam produk dan kualitas pelayanan. Pelayanan menjadi indikator penting bagi pelanggan untuk memilih sebuah perusahaan. Bank sendiri memiliki standar pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Pelayanan memiliki peranan penting dalam setiap proses yang ada di Bank.

Poerwadarminta (1995:572) berpendapat, “Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain”.

Dari kedua penafsiran itu bisa ditarik kesimpulan kalau pelayanan ialah sesuatu proses ataupun rangkaian aktivitas yang ada sesuatu usaha untuk menolong mempersiapkan apa yang dibutuhkan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian aktivitas, serta ialah sesuatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara teratur serta berkesinambungan, meliputi segala kegiatan di perusahaan. Pelayanan di perusahaan merupakan segala pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan kepada pelanggan dalam rangka menyalurkan produk perusahaan yang di butuhkan oleh pelanggan.

Ahmad Tjahjono (2003:345) mengatakan, Pelayanan adalah suatu proses kepada orang lain dengan cara tertentu memerlukan kepekaan agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Philip Kotler “pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”.

Moenir (2006:27) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan, agar hasil akhir memuaskan pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Berdasarkan beberapa teori yang telah di kemukakan, dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa pelayanan adalah sesuatu proses atau aktivitas yang berlangsung secara terus menerus dan berkelanjutan dalam interaksi antara dua orang atau lebih dan menyediakan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Kasmir (2008:275), untuk meningkatkan citra perusahaan, wirausahawan perlu menyiapkan sumber daya manusia (karyawan) yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan disebut

*customer service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *service assistance* (SA).

Berdasarkan pendapat Kasmir dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan sangat berperan penting untuk mendapatkan citra positif bagi sebuah perusahaan, apalagi bagi perusahaan yang berfokus menjual layanan berupa jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan berdampak positif bagi kemajuan perusahaan itu sendiri.

Untuk bisa mendapatkan pelanggan serta mempertahankan pelanggan yang sudah ada, suatu perusahaan harus mengadakan pelayanan dengan baik dan teratur. Hal ini perlu dilakukan oleh suatu perusahaan, karena pada dasarnya pelanggan memiliki sikap yang dinamis jika ia menginginkan produk atau jasa dari suatu perusahaan dan pelanggan memiliki kekuasaan penuh untuk memilih produk yang sesuai bagi mereka.

Burhanuddin Abdullah (2016:148-151) mengemukakan, Budaya pelayanan yang harus dikembangkan dalam setiap organisasi memiliki dua tingkatan, yaitu:

a. Pelayanan yang harus diperhatikan:

Kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Empathy), bukti fisik (Tangibles).

b. Anggota organisasi harus memiliki nilai:

1. Kejujuran (*Honesty*), perihal ini tidak terbatas kebenaran dalam melaksanakan tugas, namun mencakup metode yang terbaik dalam melaksanakan bisnis.
2. Rasa hormat (*Respect*), rasa hormat diperlukan diantara *steck holder* (pelanggan, anggota organisasi, *distributor*, dan dengan rekan bisnis).
3. Kegembiraan (*Happiness*), ini harus dimiliki oleh anggota organisasi agar supaya kegembiraan yang dimiliki para anggota organisasi itu akan menimbulkan pelayanan yang memuaskan.
4. Kerjasama Tim (*Teamwork*), merupakan suatu proses yang memiliki tujuan untuk merangsang kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing anggota.
5. Kemauan (*Willingness*), setiap anggota organisasi harus memiliki kemauan untuk berkembang. Memiliki kemauan untuk menjalankan tugas dan fungsinya serta dapat bertanggung jawab untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Menurut Philip Kotler ada enam hal yang bisa dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yakni:

- a. Penyedia jasa harus bekerja lebih banyak dan memiliki keahlian yang tinggi. Untuk memilih pekerja dengan keahlian yang tinggi, yang dapat dilakukan melalui seleksi dan pelatihan yang baik.
- b. Meningkatkan kualitas layanan dengan melepaskan beberapa mutu.
- c. Mengindustrialisasikan layanan dengan berbagai peralatan dan melakukan standarisasi kualitas produksi.

- d. Mengurangi pelayanan dengan membuat suatu pemecahan produk.
- e. Membuat desain pelayanan yang lebih efektif.
- f. Memberikan konsumen bonus atau keuntungan.

Menurut Thoha (1996:43) pelayanan yang memuaskan mengandung lima unsur yaitu:

- a. Pelayanan haruslah merata dan setara.
- b. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktunya.
- c. Pelayanan yang diberikan memenuhi jumlah dan jasa.
- d. Pelayanan harus berkelelanjutan dan terus menerus
- e. Pelayanan merupakan metode layanan yang dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan itu sendiri.

Komentar Thoha tentang lima pelayanan yang memuaskan diatas apabila bisa diterapkan pada perusahaan PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah dengan baik maka permasalahan- permasalahan yang dihadapi bisa diminimalisir. Namun sayangnya, di Bank poin pertama tidak berlaku, karena Bank biasanya melayani Pelanggan “banyak uang” dengan lebih baik dari pada pelanggan biasa sehingga tidak terjadi layanan merata dan setara antar pelanggan biasa dengan pelanggan prioritas (banyak uang).

Menurut Boediono (2003:63) pelayanan prima adalah pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu, hakikat pelayanan prima yang bermutu adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas Pelayanan tugas dan fungsi perusahaan dibidang pelayanan.

- b. Mendorong upaya-upaya efektifitas tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berguna dan berhasil (efisien dan efektif).

Suatu pelayanan yang akan memiliki mutu yang baik jika para karyawan telah dibekali kemampuan dasar melayani. Berikut ini akan diuraikan dasar dalam melayani yang harus diketahui dan dikuasai oleh seorang karyawan suatu perusahaan, yaitu:

- a. Berpakaianlah dan berpenampilan menarik. Setiap karyawan sejatinya harus mengenakan pakaian yang bersih dan rapi. Gunakan pakaian seragam jika ada.
- b. Tampil percaya diri, murah senyum. Karyawan harus selalu diingatkan untuk selalu senyum kepada pelanggan dan menunjukkan wajah yang menarik hati dengan cara tersenyum.
- c. Bersikap tenang, sopan santun, dan jadilah pendengar yang baik. Jangan melayani pelanggan dengan terburu buru, bersikap tenanglah, dan jaga sopan santun didepan pelanggan.
- d. Sapalah pelanggan. Jika mengetahui namanya, sapalah dengan sopan nama Pelanggan dan buatlah pelanggan nyaman mungkin.
- e. Berbahasa yang baik dan benar. Jika ingin menggunakan bahasa daerah, gunakan pemilihan bahasa yang tetap sopan dan lembut.
- f. Jangan memotong pembicaraan pelanggan. Ketika pelanggan berbicara, dengarkan sesaat dan jangan mencoba memotong apa yang di bicarakan.
- g. Bisa meyakinkan pelanggan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan pelanggan dengan pendapat yang masuk akal.

h. Jangan memaksakan sesuatu yang tidak di ketahui. Artinya jika pelanggan memiliki pertanyaan atau keluhan dan tidak bisa di jawab oleh karyawan, maka karyawan yang bersangkutan tidak boleh memaksakan diri untuk menjawab hal itu. Maka harus meminta pertolongan kepada karyawan lain yang mampu menjawab pertanyaan itu.

Jika suatu perusahaan ingin mendapatkan yang terbaik di mata pelanggan, perusahaan itu harus memberikan pelayanan yang terbaik pula. Selain itu perusahaan yang memiliki pelayanan yang baik akan memiliki pelanggan yang setia dan berkontribusi untuk kelangsungan usaha perusahaan. Perusahaan memiliki kewajiban untuk memenuhi keinginan pelanggan secara maksimal dengan cara memberikan pelayanan yang baik.

Selain peningkatan standar pelayanan yang bermutu, pelayanan yang memiliki kualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati ini bermaksud yang berasal dari diri sipelayan itu sendiri yang mencerminkan emosi, sikap, keyakinan, serta perasaan.

Dengan terciptanya pelayanan yang baik akan tercipta suatu proses Administrasi yang tertata dan berguna untuk kelangsungan bisnis sebuah perusahaan. Untuk mencapai kesuksesan sebuah usaha tentulah memerlukan banyak pelanggan setia yang bisa di dapat dengan cara memberikan pelayanan terbaik dan pelayanan yang mempermudah dalam setiap proses kerja sama dalam mencapai sebuah tujuan.

### 3. Konsep Administrasi

Dalam pelayanan terdapat kegiatan Administrasi untuk mengatur setiap proses yang ada agar berjalan dengan lancar dan tepat saran, efisien serta efektif.

Inu Kencana Syafii (2003:6) berpendapat Secara etimologis, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrare* yang memiliki arti yaitu: melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan, menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, mengahsilgunakan, mengelola, melaksanakan mengemudikan, mengatur, mengurus mengusahakan dan mendayagunakan.

Sedangkan jika di lihat secara luas Administrasi berarti sebagai suatu proses kerja sama yang dikerjakan oleh sekelompok orang, dua orang atau lebih yang memiliki tugas pokok masing masing sebagaimana yang tercantum dalam struktur organisasi untuk tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

Manusia adalah makhluk sosial yang saling membutuhkan satu sama lain, ini berarti manusia melakukan aktivitas kehidupan sehari hari selalu bekerja sama dengan lingkungan sekitar. Untuk memenuhi kebutuhan sehari hari manusia saling bekerja sama untuk mencapai tujuan yang di inginkan.

Menurut Siagian (2005:19), administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya.

Menurut Silalahi (2005:20), administrasi adalah kerjasama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerjasama sebagaimana ditentukan

dalam struktur dengan mendayagunakan sumberdaya- sumberdaya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Jadi pada dasarnya administrasi berarti kegiatan kerja antara dua orang atau lebih banyak, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Ini mempunyai makna bahwasanya dalam suatu proses tidak hanya dilaksanakan satu orang saja, tetapi terdapat ada kerjasama dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditentukan. Bila dikaitkan dengan Pelayanan Administrasi dalam proses penyaluran pembiayaan warung mikro di Bank syariah Mandiri, yang dirasa sangat penting, tidak hanya perusahaan sebagai pelayan yang berperan penting, tapi pelanggan juga sama pentingnya sebagai pihak yang dilayani, untuk mencapai kerja sama yang baik.

Dalam menyalurkan pembiayaan warung mikro di butuhkan suatu proses Administrasi agar terciptanya pembiayaan yang saling menguntungkan antara perusahaan dan pelanggan.

Untuk dapat melaksanakan kegiatan penyaluran pembiayaan warung mikro maka dibutuhkan berbagai komponen administrasi yang terlibat di dalamnya antara lain:

#### A. *Brainware*

Brainware memiliki pengertian yaitu adalah pegawai pejabat dan pimpinan yang terlibat dalam kegiatan pelayanan administrasi dalam proses penyaluran pembiayaan warung mikro.

### B. *Hardware*

Melaksanakan kegiatan pelayanan administrasi dibutuhkan berbagai bentuk perangkat keras untuk menjamin agar pekerjaan para pegawai dalam proses penyaluran pembiayaan warung mikro berjalan dengan baik dan lancar misalnya komputer, alat komunikasi, alat fotocopy, printer formulir dan sebagainya.

### C. *Softwer*

Agar para pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi berjalan secara baik perangkat keras yang telah disediakan butuh sebuah perangkat lunak yang dapat mengolah berbagai data yang dimasukkan ke dalam hardware. setiap perusahaan memiliki standar software yang telah dikembangkan oleh masing-masing perusahaan.

Berbagai komponen yang telah disebutkan di atas perlu dikelola secara baik dan terkoordinir agar dapat memberikan manfaat yang maksimal dalam pelayanan administrasi.

## **B. Indikator Variabel**

Menurut Malayu Hasibuan dalam bukunya dasar-dasar perbankan (2000:150) bentuk pelayanan yang baik adalah pelayan yang dilakukan dengan ramah cepat tepat dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan nasabah.

Merujuk pada pendapat yang telah dikemukakan di atas maka terdapat beberapa indikator variabel yang menjadi tolak ukur untuk keberhasilan dalam pelayanan administrasi pada proses penyaluran pembiayaan warung mikro di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah Pekanbaru yaitu:

- a. Kecepatan
- b. Ramah
- c. Ketepatan
- d. Nyaman

## **C. Pembahasan Data Sekunder Indikator Variabel**

Pelayanan adalah Syarat penting bagi sebuah perusahaan untuk terus berkembang, pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat mempengaruhi laju pertumbuhan suatu bank. Dalam dunia perbankan terdapat persaingan berat yang membuat Bank berlomba lomba memberikan kualitas pelayanan.

Bank dituntut untuk terus memberikan pelayanan yang baik, baik yang dimaksud disini adalah bagaimana sebuah bank dapat melayani para nasabahnya dengan standar standar pelayanan jasa keuangan. Tentunya setiap bank memiliki keinginan untuk terus dapat mengumpulkan dana dari lapisan masyarakat agar

perusahaannya terus berjalan dan berkembang. Semakin banyak nasabah semakin besar jumlah pendanaan atau kredit yang disalurkan ke masyarakat dan ini tentu bisa meningkatkan pendapatan perusahaan.

Kalau sudah mendapatkan keuntungan besar maka bank harus mendapatkan nasabah yang memiliki prospek yang bagus. Nasabah tersebut membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih kompleks daripada nasabah biasa. Pelayanan adalah bagian dari strategi marketing. Untuk dapat memasarkan produknya maka dibutuhkan pelayanan yang baik, dengan begitu Bank tidak perlu memasang iklan nasabah akan datang dengan sendirinya karena mengetahui baiknya pelayanan dari suatu bank kepada nasabah.

Strategi marketing yang efektif adalah promosi dari mulut ke mulut. Seorang nasabah puas maka tentu nasabah yang bersangkutan tidak akan ragu untuk memberikan testimoni kepada kerabat atau teman bisnisnya. Hal lain yang bisa dirasakan adalah nasabah lama akan terus bertahan di bank tersebut karena pelayanan yang baik.

Apabila sebuah bank dapat memberikan apa yang diinginkan nasabah, pelayanan di bank tersebut bisa dikategorikan baik. hal ini akan menimbulkan kesenangan bagi nasabah dan akan mendorong nasabah untuk kembali mengajukan permohonan pembiayaan yang mana itu berarti akan makin banyak keuntungan yang didapat Bank. Selanjutnya apabila nasabah tidak merasakan pelayanan yang baik maka tentu nasabah tersebut tidak akan kembali mengajukan

permohonan pembiayaan dan jika hal ini terus dibiarkan maka nasabah bank akan terus berkurang dan mengakibatkan penurunan pendapatan bagi perusahaan.

Agar terwujud pelayanan yang memuaskan kepada nasabah khususnya dalam proses penyaluran pembiayaan warung mikro di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah terdapat empat indikator variabel yaitu:

#### 1. Kecepatan

Saat ini perkembangan ilmu teknologi sungguh sangat mempengaruhi perbankan utamanya dalam segi proses data elektronik dan telekomunikasi bank. Bank harus dapat memilih mana teknologi yang cocok digunakan untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Hal ini akan berdampak pula pada proses ketepatan dan keakuratan serta yang paling penting adalah kemampuan dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan yang diperlukan oleh nasabah.

Setiap nasabah memiliki kesibukan yang berbeda-beda sehingga banyak nasabah yang menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan banyak waktu sehingga nasabah dapat memanfaatkan waktu yang ada dengan lebih efisien dan efektif yang tidak mengganggu kesibukan lain dari nasabah.

Kecepatan pelayanan juga di bantu oleh penggunaan Hardware berupa komputer, dengan adanya komputer maka pekerjaan karyawan akan lebih cepat. Komputer ini juga di dukung dengan berbagai softwer penunjang seperti Microsoft Excel, yang mempermudah dalam penghitungan data.

PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah sendiri kecepatan pelayanan administrasi yang ditawarkan bisa memakan waktu sehari-hari. proses ini dimulai ketika nasabah pertama kali datang ke bank sampai pada proses pencairan dana. Pada umumnya Standar yang di harapkan proses pencairan tidak lebih dari satu minggu sejak pertama Nasabah melakukan pengajuan.

Tahap pertama nasabah datang mengunjungi bank untuk mengetahui persyaratan dalam pengajuan pinjaman pendanaan warung mikro. Semua berkas dasar yang diajukan nasabah selanjutnya akan di periksa secara rinci dan detail. apabila sudah memenuhi syarat yang ada maka nasabah hanya perlu menunggu sampai proses pencairan dana dilakukan. Proses ini ada perjanjian atau yang biasa disebut akad. Akad ini ditandatangani oleh pejabat bank terkait dan nasabah serta disaksikan oleh notaris dan suami atau istri atau orang tua dari nasabah. Setelah dilakukan penandatanganan oleh pihak-pihak terkait selanjutnya dana akan dicairkan dengan jumlah yang telah disetujui oleh bank dan dicairkan ke dalam rekening tabungan nasabah yang ada di bank tersebut. Kemudian untuk dapat menarik semua saldo di tabungan tersebut harus mengisi formulir penarikan dan menyerahkannya kepada teller dan petugas akan memproses dan memeriksa dengan mencocokkan data yang ada pada komputer dengan kuitansi penarikan yang diterima oleh karyawan Bank. Apabila cocok teller akan memanggil nasabah tersebut untuk menyerahkan uang yang dimaksud sesuai dengan jumlah yang diisi di formulir penarikan oleh nasabah.

Jika apabila permohonan calon nasabah tidak memenuhi syarat yang telah ditetapkan oleh Bank maka permohonan tersebut akan ditolak atau tidak diterima

dan karyawan Bank akan memberitahu kepada calon nasabah bahwa permohonannya ditolak.

Dari hasil pengamatan yang penulis lakukan selama praktek kerja di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah kecepatan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh karyawan sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Standarnya adalah proses penyaluran pembiayaan warung mikro ini satu minggu sejak pengajuan oleh Nasabah, dan semua proses pencairan berlangsung tidak lebih dari satu minggu.

## 2. Ramah

Setiap perusahaan yang bergerak pada jasa perbankan apabila tidak dapat memberikan pelayanan yang baik akan berdampak kepada kepuasan nasabah. Kekecewaan yang dirasakan oleh nasabah akan berdampak pada citra perusahaan.

Itulah kenapa kiranya perlu adanya pemahaman bagi seluruh karyawan yang ada di bank untuk selalu memberikan pelayanan yang harmonis kepada nasabah. Nasabah sebagai aset bank yang sangat berharga nilainya harus diberikan pelayanan yang baik. Semakin besar Jumlah nasabah maka akan semakin besar pula jumlah pendapatan yang akan dihasilkan oleh suatu Bank. Demikian juga sebaliknya semakin berkurang jumlah nasabah yang ada pada suatu bank maka akan semakin turun jumlah pendapatan yang dihasilkan oleh suatu Bank. Sehingga dengan demikian besarnya pendapatan yang dihasilkan oleh suatu barang ditentukan oleh jumlah nasabah di bank itu.

Membina hubungan yang harmonis dengan nasabah hendaknya selalu menciptakan kerjasama yang baik dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada nasabah tanpa membedakan asal-usul. Semua perlakuan yang sama adalah sama hal yang perlu disadari bahwa ke ramahan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu layanan. Untuk mengetahui sikap dan perilaku karyawan di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah pembiayaan warung mikro ditinjau dari aspek ramah dapat diketahui pada ada proses komunikasi antara karyawan dan calon nasabah baik secara langsung maupun melalui sambungan telepon.

Terkadang ketika permohonan nasabah ditolak selalu saja terjadi perdebatan antara nasabah dengan karyawan bank, dalam hal ini karyawan Bank harus tetap memberikan keramahan dan menjaga emosi serta selalu tersenyum menghadapi setiap keluhan maupun amarah dari para nasabah.

Karyawan Bank dituntut untuk terus ramah dan selalu tersenyum di dalam setiap situasi sesulit apapun situasi yang dihadapi karyawan harus selalu tersenyum dan memberikan keramahan kepada seluruh nasabah dengan cara memberikan senyuman dan penuh kesabaran serta perhatian kepada nasabah serta mendengarkan keluhan dan pertanyaan calon nasabah.

Pada kasus permohonan nasabah yang ditolak banyak nasabah yang mempertanyakan kenapa permohonan yang diajukan ditolak oleh bank. maka dengan senyuman serta tutur kata yang lembut dan tegas karyawan Bank akan memberikan jawaban bahwa keputusan tersebut dilakukan dan sudah menjadi

keputusan pimpinan dengan dasar pertimbangan kehati-hatian dan berdasarkan data-data yang ada pada berkas permohonan kredit nasabah seperti berapa penghasilan perbulan, apa saja usaha calon nasabah, prospek usaha calon nasabah serta prospek jaminan yang diserahkan oleh.

Jika permohonan ditolak karena BI checking nasabah bermasalah, maka karyawan akan menjelaskan pihak bank memiliki data lengkap bahwa nasabah tersebut memiliki permasalahan di lembaga keuangan lainnya dan meminta nasabah yang bersangkutan untuk menyelesaikan terlebih dahulu permasalahan yang ada di lembaga lain sebelum melakukan pinjaman di Bank mereka.

Setelah mendapatkan penjelasan yang ramah serta terperinci dari karyawan bank maka pada umumnya calon nasabah akan mengerti dan memahami sehingga calon nasabah dapat menerima keputusan tersebut. Jika calon nasabah masih keberatan dengan penjelasan yang diberikan maka selanjutnya nasabah akan dipersilakan untuk menghadap ke manajer warung mikro.

Pelayanan administrasi yang ramah ini juga dapat diketahui dari cara karyawan melayani nasabah ketika nasabah datang untuk membayar pelunasan pinjaman. Nasabah akan dipersilakan untuk duduk di kursi yang telah disediakan selanjutnya dengan tutur kata yang sopan dan ramah karyawan akan memberikan bantuan apa yang dibutuhkan nasabah dengan terlebih dahulu memberikan salam keramahan.

Jika sudah mengetahui apa yang diinginkan nasabah selanjutnya karyawan akan memproses data pembayaran angsuran nasabah dan meminta nasabah untuk

menyetor sejumlah uang melalui teller Bank. Setelah dilakukan penyetoran uang tunai dan dibuktikan melalui slip setoran serta saldo rekening tabungan telah bertambah maka karyawan akan melakukan proses pembayaran angsuran kredit melalui program di komputer dengan menarik saldo rekening tabungan nasabah dengan auto debet rekening nasabah. Setelah proses selesai selanjutnya karyawan akan memberitahukan bahwa pembayaran telah selesai dilakukan.

Berdasarkan uraian yang telah penulis jabarkan di atas dapat diambil sebuah kesimpulan bahwa pelayanan administrasi pada proses penyaluran pembiayaan warung mikro yang ada di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah berlangsung secara ramah. Standar ramah adalah karyawan berkomunikasi dengan baik dan di sertai senyum dan kesabaran, dan seluruh karyawan sudah melakukan hal tersebut.

### 3. ketepatan

Dalam melaksanakan suatu pekerjaan di perusahaan tentunya dibutuhkan proses atau tahapan yang harus dilalui agar pekerjaan dapat terlaksana dengan baik. Setiap perusahaan mempunyai organisasi perusahaan dimana organisasi tersebut menggambarkan info perusahaan yang jelas dan sistematis yang memberikan kemudahan dan kejelasan tanggung jawab dalam melaksanakan suatu kerja. Mulai dari awal hingga akhir pekerjaan harus tersusun dengan jelas. langkah-langkah yang harus dilakukan oleh seorang karyawan dan risiko apa yang akan timbul apabila suatu pekerjaan tidak dilaksanakan dengan baik. Serta sanksi

apa yang akan diterima jika seorang karyawan dinilai gagal melaksanakan suatu pekerjaan.

Langkah-langkah dalam melaksanakan suatu pekerjaan oleh perusahaan secara khusus dituangkan dalam bentuk *job description* sebagai karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan. *Job Description* berlaku bagi semua karyawan dan dapat berubah atau diganti sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman.

Pada umumnya seorang karyawan dalam menjalankan suatu pekerjaan selalu berpedoman kepada peraturan pusat dan khususnya berpedoman pada *Job Description* yang diberikan oleh perusahaan. Hal yang sama juga berlaku pada perusahaan perbankan setiap karyawan yang bekerja pada Bank akan selalu berpedoman yang diberikan oleh pimpinan Bank.

Dalam *job description* Analisis Mikro telah ditentukan tata cara pelayanan yang harus diberikan kepada nasabah termasuk dalam ketepatan pelayanan yang meliputi ketepatan pelayanan dalam menginput data dokumen, ketepatan dalam menginput data pembayaran angsuran pelunasan atau perpanjangan masa pinjaman. Ketepatan pelayanan lain adalah ketepatan waktu dalam membuat laporan kepada pimpinan bank dan lembaga pengawas bank serta pihak eksternal yang membutuhkan data tersebut.

Dari hasil pengamatan penulis selama praktek kerja di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah Pekanbaru khususnya pelayanan pada divisi Marketing dalam melaksanakan pekerjaan dilihat dari aspek Ketepatan

sudah menunjukkan kinerja yang maksimal sesuai dengan pedoman atau *job description* yang diberikan oleh perusahaan.

Ketepatan pelayanan karyawan juga dapat dilihat dari input data nasabah, seperti pengisian alamat nasabah, alamat lokasi jaminan, sehingga apabila di kemudian hari nasabah yang menikmati fasilitas pinjaman yang diberikan oleh Bank menjadi bermasalah dan dibutuhkan data secara lengkap untuk upaya penanganan maka pihak penagihan bisa dengan mudah melihat data-data di arsip yang disusun dengan baik.

Berdasarkan uraian penulis kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman bawah kepada nasabah secara umum dilihat dari aspek Ketepatan sudah sesuai yang diharapkan. Standar dari indikator ketepatan adalah bahwa setiap informasi yang di berikan Nasabah telah tepat dan tidak ada kesalahan dalam penyampaian.

#### 4. Nyaman

Dalam industri perbankan tampilan fisik suatu bank seperti suasana kantor, peralatan sarana transportasi, tempat parkir, kebersihan dan keamanan akan berpengaruh pada kenyamanan para nasabah. Kondisi yang nyaman akan membuat karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik serta nasabah akan menjadi nyaman dan senang terhadap pelayanan perusahaan.

Selain memperhatikan kenyamanan nasabah, kenyamanan karyawan juga harus diperhatikan karena apabila karyawan telah merasa nyaman bekerja maka dapat dipastikan suasana kenyamanan tersebut akan berpengaruh pada kinerja

karyawan. Kinerja karyawan yang baik akan berpengaruh pada semakin setianya para nasabah kepada perusahaan.

Kenyamanan pelayanan di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah dapat dipengaruhi oleh bentuk fisik ruangan bagian marketing yang besar sehingga membuat karyawan leluasa bekerja. Peralatan dan perlengkapan kerja juga sudah tersedia sesuai dengan kebutuhan karyawan.

Karyawan yang ada juga dituntut untuk berpenampilan menarik, dengan penampilan yang menarik akan menimbulkan rasa nyaman bagi nasabah. Rasa nyaman inilah yang membuat layanan suatu bank bisa dikatakan baik.

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah kepada nasabah secara umum sudah nyaman dan sesuai dengan standar yang ada. Standar indikator kenyamanan adalah ruangan pelayanan yang baik serta nasabah dilayani dengan ramah.

Menurut Ikfi Akmalia (2012:76) dalam Jurnal Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang mengungkap data hal yang membuat nasabah puas terhadap pelayanan diantaranya adalah:

1. Layanan yang cepat tanpa bannyak Antrian,
2. Penampilan rapi karyawan.
3. Ruang tunggu yang nyaman atau luas.

4. Sistem pencatatan yang akurat bebas dari kesalahan.
5. Jadwal pelayanan yang tepat.
6. Penggunaan teknologi modern.

#### **D. Pembahasan Faktor Pendukung Indikator Variabel**

Agar bisa menjalankan pekerjaan dengan baik, perlu di perhatikan faktor faktor yang menjadi pendukung keberhasilan melaksanakan pekerjaan tersebut. Adapun faktor yang pendukung dalam proses pelayanan administrasi kepada nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah agar terciptanya pelayanan yang baik dan memuaskan adalah:

1. Karyawan memiliki Job Description yang jelas, yang kemudian hal ini membuat tugas setiap karyawan lebih terarah dan jelas. Dengan demikian makanya tercipta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Karna setiap kebutuhan nasabah akan di layani oleh orang tepat.
2. Kerja sama antar karyawan sangat baik, terdapat hubungan kekeluargaan yang kuat antar karyawan dan pimpinan. Hubungan ini bisa menjadi modal yang bagus untuk membangun struktur organisasi yang baik.
3. Memiliki sanksi bagi karyawan yang terbukti melanggar peraturan, dengan demikian karyawan akan lebih profesional dalam bekerja dan melayani nasabah yang Ada.
4. Dalam menyalurkan pembiayaan, Bank memiliki landasan hukum yang kemudian bisa menjadi pengaman baik bagi Bank maupun bagi Nasabah.

5. Pengalaman karyawan selama bertahun-tahun bekerja bersama perusahaan bisa menjadi modal untuk membangun pelayanan yang semakin baik.

#### **E. Pembahasan Faktor Penghambat Indikator Variabel**

Selain faktor pendukung, selalu ada saja faktor penghambat yang kemudian menghambat proses dari pekerjaan karyawan. Adapun faktor yang menjadi penghambat dalam proses pelayanan administrasi kepada nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah adalah:

1. Sering terjadi mutasi karyawan, yang kemudian ini bisa menyebabkan nasabah lama kurang terbiasa dengan pelayanan yang di berikan oleh karyawan baru.
2. Pergantian pimpinan dan kemudian mempengaruhi peraturan di kantor yang berpengaruh kepada kedisiplinan Karyawan.
3. Jumlah personil karyawan yang terbatas, seperti misalnya Analis Mikro yang hanya berjumlah 1 orang. Jika karyawan cuti, maka semua tugas dan tanggung jawabnya di serahkan ke Analis Mikro Kantor Cabang lain yang kemudian ini akan membuat proses berjalan lebih sulit.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

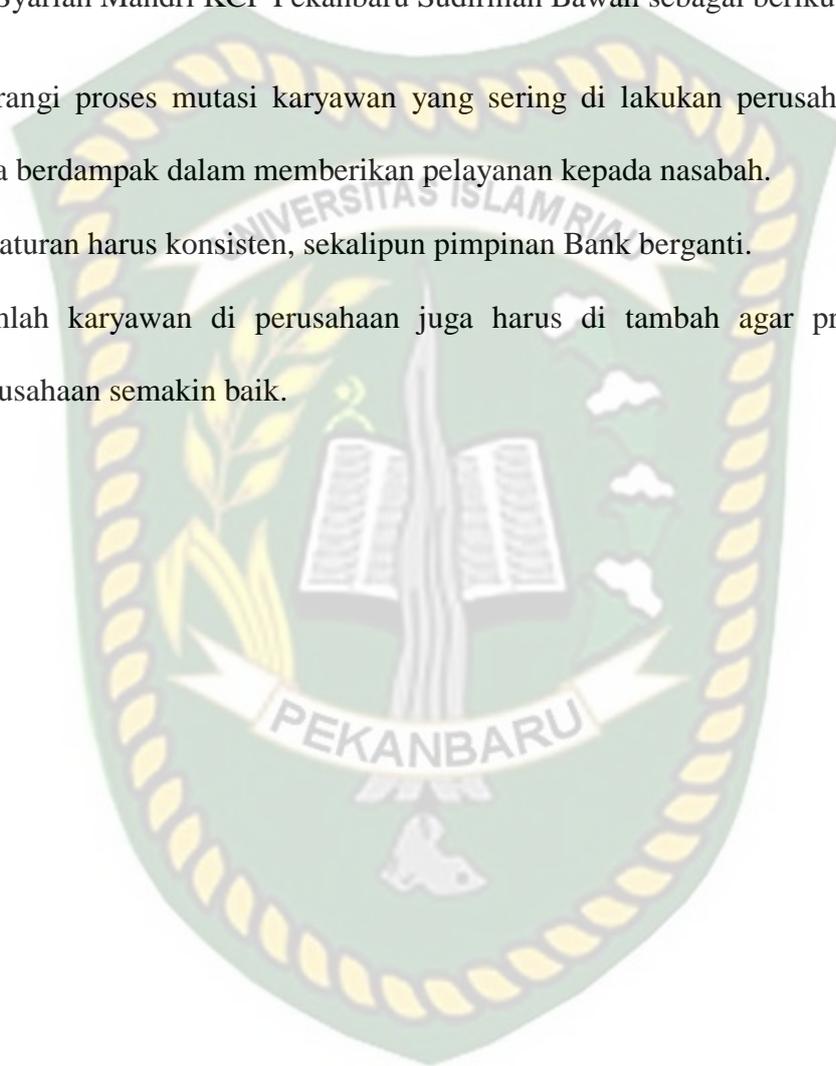
Setelah melalui proses Praktek Kerja Lapangan selama lebih kurang dua bulan, penulis menyimpulkan beberapa hal yang kemudian bisa di jadikan sebagai inti dari pembahasan Kertas Kerja ini. Kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang di berikan oleh karyawan PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah sudah tergolong baik, pendapat ini di simpulkan dengan cara menyimpulkan pendapat para ahli dan melihat fakta lapangan yang ada selama penulis melakukan Praktek Kerja di perusahaan tersebut.
2. Dalam menjalankan tugas, masing masing karyawan sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan arahan dari pimpinan dan peraturan perusahaan.
3. Tidak terdapat permasalahan dalam proses penyaluran pembiayaan warung mikro, semua proses yang di lakukan sudah sesuai dengan Standar perusahaan dan menerapkan prinsip kehati hatian.
4. Seluruh indikator pelayanan yang baik menurut Malayu Hasibuan (2000:150) sudah terpenuhi. Indikator kecepatan, Ramah, Ketepatan dan kenyamanan sudah berjalan dengan baik di PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudrirman Bawah. Dan indikator indikator sudah sesuai dengan standar.
5. Kesimpulan keseluruhan yang bisa diambil adalah bahwa teori teori Organisasi dan Administrasi sudah berjalan dan sesuai dengan kejadian di lapangan pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah.

## B. Saran

Berdasarkan pengalaman Praktek Kerja, penulis memberikan saran kepada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Sudirman Bawah sebagai berikut:

1. Kurangi proses mutasi karyawan yang sering di lakukan perusahaan karena bisa berdampak dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
2. Peraturan harus konsisten, sekalipun pimpinan Bank berganti.
3. Jumlah karyawan di perusahaan juga harus di tambah agar produktivitas perusahaan semakin baik.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku:

- Boediono, B. (2003). Pelayanan prima perpajakan. Rineke Cipta.
- Firdaus, R., & Ariyanti, M. (2009). Manajemen Perkreditan Bank Umum. Bandung: Alfabeta, 79.
- Hasibuan, M. S. (2004). Organisasi dan Manajemen.
- Hasibuan, M. S. (2006). Dasar-dasar perbankan. Jakarta: Bumi Aksara.
- Poerwadarminta, W. J. S., & Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa. (1961). Kamus umum bahasa Indonesia (Vol. 1122). Balai Pustaka.
- Moenir, A. S. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2005). Fungsi-fungsi Manajemen. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Silalahi, B. Y. (2011). Kepemimpinan Transformasional, motivasi kerja, budaya organisasi, dan komitmen organisasi. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 2(1).
- Syafiie, I. K. (2003). Sistem Administrasi Negara. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siagian, S. P. (2005). Fungsi-fungsi Manajemen. Jakarta. Penerbit Bumi Aksara.
- Thoha, M. (1996). Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat: dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia. LP3ES, Jakarta.

**Dokumen:**

Akmalia, I. (2013). Analisis Kepuasan Nasabah Atas Dimensi Kualitas Pelayanan Bank Syariah Mandiri Malang. *Manajemen Bisnis*, 2(1).

Priatna, I. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sukabumi Surade (Doctoral dissertation, UIN Sunan Gunung Djati Bandung).

