

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebagai lembaga keuangan bank mempunyai dua fungsi utama, yaitu menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dan menyalurkannya kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pinjaman (kredit). Dalam menawarkan jasa perkreditannya kepada nasabah, hampir sebagian besar bank-bank baik Persero milik pemerintah maupun bank-bank swasta milik nasional, hidup dan besar serta bersandar pada operasi perkreditan yang menghasilkan pendapatan bunga yang besar, begitupun halnya dengan Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

Disamping keuntungan utama dari kegiatan pokok perbankan yaitu dari selisih bunga simpanan dengan bunga pinjaman (*Spread Based*), maka pihak perbankan juga dapat memperoleh keuntungan lainnya yaitu dari transaksi yang diberikannya dalam jasa-jasa bank lainnya. Keuntungan dari transaksi dalam jasa-jasa bank ini disebut *Fee Based*. Dewasa ini semakin banyak bank yang mencari keuntungan lewat jasa-jasa bank lainnya karena keuntungan yang diperoleh dari *Spread Based* semakin sulit akibat beberapa faktor. Sedangkan perolehan keuntungan dari jasa-jasa

bank lainnya ini walaupun relatif kecil, namun mengandung suatu kepastian. Di sisi lain resiko kerugian terhadap jasa-jasa bank lainnya ini lebih kecil jika dibandingkan dengan resiko dalam pemberian fasilitas kredit.

Kemudian penghasilan dari jasa inipun cukup beragam sehingga pihak perbankan dapat lebih meningkatkan jasa-jasa bank lainnya. Yang paling penting adalah jasa-jasa bank lainnya ini sangat berperan besar dalam memperlancar transaksi simpanan dan pinjaman.

Pemberian kredit kepada nasabah yang besar oleh Bank Nagari Cabang Payakumbuh juga memberikan resiko dan kerugian yang cukup besar. Oleh karena itu, Bank Nagari Cabang Payakumbuh perlu meningkatkan perhatian pada jasa-jasa bank selain kredit yang memberikan pendapatan di luar bunga untuk menunjang perolehan laba pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh dengan resiko relatif kecil. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jasa-jasa bank lainnya yang ada pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

Tujuan pemberian jasa-jasa bank lainnya ini adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan, maka semakin baik, hal ini disebabkan jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup berhenti disatu Bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap, maka nasabah terpaksa untuk mencari bank yang lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.

Kelengkapan jasa bank yang diberikan sangat tergantung dari kemampuan bank tersebut, baik dari segi modal, perlengkapan fasilitas sampai kepada karyawan yang mengoperasikannya. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan cepat dan memuaskan maka nasabah akan semakin senang dan tidak akan mencari bank lain karena kebutuhannya telah dipenuhi secara cepat dan tepat hanya melalui satu bank saja.

Bank Nagari Cabang Payakumbuh sebagai salah satu bank milik Pemerintah Daerah, ikut memberikan layanan jasa-jasa bank lainnya yang akan memberikan kontribusi terhadap laba bersih. Jasa-jasa bank lainnya yang diberikan Bank Nagari Cabang Payakumbuh meliputi : kliring, inkaso, transfer, Western Union, Bank Garansi, penerimaan uang kuliah dan sejenisnya.

Pemberian jasa-jasa bank di atas adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Semakin berkembangnya fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh Bank Nagari Cabang Payakumbuh maka akan semakin bertambah juga dana pihak ketiga. Oleh karena itu, Bank Nagari Cabang Payakumbuh yang bergerak di bidang perbankan harus bisa memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap para nasabahnya terutama di bidang jasa-jasa bank lainnya. Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan pembahasan lebih lanjut mengenai bagaimana **“UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA-JASA BANK LAINNYA GUNA**

MENINGKATKAN FEE BASED INCOME PADA BANK NAGARI CABANG PAYAKUMBUH

Dengan adanya kegiatan dan penulisan ini, penulis berharap dapat memberikan solusi, masukan ataupun langkah-langkah yang dapat diambil oleh perusahaan untuk mengatasi masalah yang mungkin timbul.

1.2 Perumusan Masalah

Bedasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang dapat diangkat dalam laporan ini yaitu :
Bagaimana UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA-JASA BANK LAINNYA GUNA MENINGKATKAN FEE BASED INCOME PADA BANK NAGARI CABANG PAYAKUMBUH.

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

Adapun tujuan dari magang ini ialah :

- a. Mengetahui jenis-jenis jasa bank lainnya yang ada pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh.
- b. Mengetahui bagaimana upaya peningkatan jasa-jasa bank lainnya pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

1.4 Manfaat Kegiatan Magang

- a. Bagi Organisasi

Dapat digunakan sebagai bahan bantuan, pertimbangan dan mengsucceskan upaya peningkatan jasa-jasa bank lainnya pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

b. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya kegiatan magang ini mahasiswa bisa menerima berbagai pengetahuan mengenai dunia kerja. Dan penulis dapat mengetahui bagaimana upaya peningkatan jasa-jasa bank lainnya pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

yang diterapkan oleh perusahaan. Sehingga dapat menambah pengetahuan dan akan lebih meningkatkan kreatifitas setiap mahasiswa dalam menghadapi persaingan dunia kerja dimasa yang akan datang.

c. Bagi Akademis

1. Diharapkan magang ini akan memberikan sumbangan pemikiran dan juga dapat memberikan ide-ide yang dapat digunakan sebagai pedoman belajar di dunia kampus.
2. Dapat menjalin kerjasama yang baik dengan beberapa lembaga atau perusahaan yang dapat menunjang dalam kemajuan pendidikan.
3. Untuk pengetahuan bagi lingkungan akademis bagaimana upaya peningkatan jasa-jasa bank lainnya pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Sesuai dengan keputusan yang ditetapkan oleh Fakultas Ekonomi DIII Universitas Andalas, pelaksanaan magang selama 40 hari kerja. Tempat magang yang penulis pilih adalah Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

1.6 Metode Pengumpulan Data

- a. Data primer adalah pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara langsung dengan pimpinan dan beberapa staf yang dianggap dapat memberikan informasi atau data yang diperlukan.
- b. Data sekunder adalah pengumpulan data dari beberapa sumber seperti buku, artikel yang sudah diterbitkan. Serta melalui pengamatan terhadap beberapa hal yang berhubungan erat dengan judul dan pokok bahasan.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu magang, metode penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang tinjauan pustaka, dan segala sesuatu yang menjadi landasan teori dalam menyelesaikan laporan ini.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi, serta hal-hal yang berkaitan dengan perusahaan.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisikan pembahasan yang merupakan bagian yang menggambarkan tentang hasil yang diperoleh penulis selama magang berupa penjelasan teoritik bagaimana upaya peningkatan jasa-jasa bank lainnya pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

BAB V PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan hasil dari pelaksanaan magang yang dapat dirangkum melalui beberapa rangkaian sebelumnya.

1.8 Daftar Pustaka