**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Perusahaan**

Pada awalnya PT. Bank Perkreditan Rakyat Rama Ganda berdiri pada tanggal 04 juli 1994 di bogor dengan Akta Nomor 217 tanggal 27 september 1993 yang dibuat oleh Ny. Masnah Sari , SH , dan telah diumumkan oleh notaris di bogor dalam berita Negara tanggal 20 febuari 1998 dan telah mengalami beberapa perubahan dengan Akta perubahan nomor 16 tanggal 07 juli 2015 yang dibuat oleh notaris Sindi Safira Hanum Siregar,SH,M.Kn di Bogor dan telah mendapat persetujuan perubahan anggaran dasar perseroan terbatas yang dikeluarkan oleh Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan nomor AHU-0938939.AH.01.02 tahun 2015 serta Akta Perubahan nomor 9 tanggal 09 Agustus 2018 yang dibuat notaris Nanan Cahya,SH,M.Kn di Bogor dan telah mendapat persetujuan yang dikeluarkan oleh Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan nomor AHU-AH.01.03-0237562. Menurut menteri keuangan republik Indonesia Nomor kep-169/km.17/1994 tentang pemberian izin usaha pada PT. BPR Rama Ganda di Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.menimang sebagai berikut:

1. Bahwa dengan surat menteri keuangan No.: s-1439/MK. 17/1993 tanggal 2 september 1993 kepada Sdr. Ramlan Saragi/ Sdr Daden Yusuf telah diberikan persetujuan prinsip untuk mendirikan PT. Bank Perkreditan Rakyat Artha Ganda di Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor, Jawa Barat;
2. Bahwa nama bank diubah menjadi PT. Bank Perkreditan Rakyat Rama Ganda dan akta pendirian beserta akta perubahan telah memperoleh pengesahan dari menteri kehakiman dengan keputusan No. C2-6364.HT.01.01.TH.94 tanggal 23 April1994;
3. Bahwa PT.Bank Perkreditan Rama Ganda telah memenuhi persyaratan untuk memperoleh izin usaha.

Menurut undang-undang No 13 tahun 1968 tentang Bank Sentral dan Undang-undang No 7 tahun 1992 tentang perbankan selanjutnya peraturan pemerintah No 71 tahun 1992 tentang PT.Bank Perkreditan Rakyat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia tanggal 26 Febuari 1993 tentang pemberian Izin usaha PT.Bank Perkreditan Rakyat Rama Ganda memberi izin kepada PT.Bank Perkrditan Rakyat Rama Ganda dengan NPWP. 1.626.907.8-404 berkedudukan di Jl. Raya Gunung Batu No 53 Kecamatan Ciomas, Kabupaten Bogor, Jawa Barat. Untuk melakukan Usaha sebagai Bank Perkreditan Rakyat.

Pengurus PT BPR Rama Ganda

Komisaris Utama : Reynaldo Saragih

Komisaris : Holidin Sipayung

Direktur Utama : Ramlan Saragih

Direktur : Linda Sri Rezeki

Produk PT BPR Rama Ganda

1. Tabungan

1. Tabungan TADESGA
2. Tabungan Ganda
3. Tabungan Ganda Plus
4. Tabunganku

2. Deposito

1. Deposito berjangka 1 bulan
2. Deposito berjangka 3 bulan
3. Deposito berjangka 6 bulan
4. Deposoto berjangka 12 bulan

3. Kredit

a. Konsumtif

b. Modal kerja

**3.2 Visi dan Misi PT BPR RAMA GANDA**

Dalam PT. BPR Rama Ganda ini pula memiliki beberapa visi dan misi. Yaitu tujuan atau suatu gambaran yang ingin dicapai dimasa mendatang beberapa visi dan misi bank BPR tersebutsebagai berikut :

**Visi**

1. Menjadi BPR yang sehat dan terpercaya dalam membina usaha Mikro dan kecil.

**Misi**

1. Memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat dengan SDM yang berkompeten dan didukung jaringan kantor.
2. Mewujudkan tata kelola usaha yang baik serta menjaga kesehatan bank secara berkesinambungan.
3. Memberikan keuntungan dan kesejahteraan kepada seluruh nasabah, karyawan dan stakeholder.

**3.3 Stuktur Organisasi**

Setiap kegiatan bank pasti memiliki tujuan dan maksud tertentu yang harus dicapai dalam waktu dan jumlah tertentu. Artinya setiap bank harus membuat suatu rencana mengenai hal-hal apa saja yang harus dilakukan dan bagaimana target yang ingin dicapai oleh suatu bank itu sendiri.

Dalam mencapai tujuan yang telah oleh bank maka diperlukan suatu bentuk dan prosesnya yamg harus dijalani . bentuk ini kita kenal dengan nama manajemen dan prosesnya. Untuk menjalankan suatu kegiatan dalam rangka mencapai tujuan bank tersebut memerlukan suatu wadah atau tempat . Tempat ini akan digunakan untuk menjalankan segala aktifitas yang diinginkan. Dalam wadah ini memuat jabatan yang diperlukan untuk menjalankan kegiatannya. Kemudian masing-masing dari jabatan diberikn tugas ,wewenang, dan tanggung jawab masing-masing bagian. Dalam tugas ini juga diuraikan siapa yang menjalankan dan kepada siapaia bertanggung jawab. Wadah inilah yang kita kenal dengan nama struktur organisasi.

Berikut ini adalah struktur organisasi PT.BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor :

**Admin**

Riani

**3.4 Uraian Tugas**

Adapun uraian tugas PT. BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor tentang susunan organisasi adalah sebagai berikut :

1. Audit intern

Tujuan Melakukan kegiatan pemeriksaan umum dan khusus terhadap kegiatan Operasional BPR baik yang berkaitan dengan kegiatan Bisnis yakni Bidang Kredit dan Dana, Back Office,Legal,Umum, maupun SDM (HRD) dan bertangungjawab kepada Direktur Utama dan Komisaris Utama.

* 1. Tugas pokok

1. Melaksanakan proses pemeriksaan bagi seluruh divisi baik wilayah Kantor Pusat maupun Kantor Cabang dan melaporkannya dalam bentuk laporan audit yang disampaikan kepada Direktur Utama dan Komisaris Utama.
2. Menjalankan proses audit internal perusahaan secara teknis dan berkala sesuai rencana kerja audit yang dibuat selama satu tahun baik audit harian, mingguan maupun bulanan dengan ruang lingkup seperti :
3. Melakukan pemeriksaan On The Spot (OTS) ke lokasi debitur, kreditur dan atau instansi lain yang bekerjasama dengan memberikan laporan langsung kepada Direktur Utama dan Komisaris Utama.
4. Melakukan pemeriksaan pada kemungkinan tindak kecurangan BPR (Fraud Audit).
5. Melakukan pemeriksaan pada proses pemberian kredit.
6. Kepala bagian kredit dan penagihan

Bertanggungjawab kepada Direksi.

* 1. Tugas pokok

1. Melaksanakan dan mengatur koordinasi pelaksanaan dan kelancaran kegiatan operasional perusahaan yang berhubungan dengan aspek penyaluran kredit dan Penagihan.
2. Membuat target perbulan dalam hal penyaluran kredit dan penurunan NPL.
3. Melakukan pembinaan terhadap seluruh karyawan di bagian kredit dan penagihan.
4. Kepala bagian operasional

Bertanggungjawab kepada direksi.

* 1. Tugas pokok

1. Melaksanakan dan mengatur koordinasi perencanaan, pelaksanaan dan kelancaran perusahaan dalam hal pelayanan nasabah, penerimaan dan pengeluaran uang.
2. Melaksanakan dan mengatur koordinasi dalam hal pembuatan berbagai laporan, baik internal maupun eksternal..
3. Melaksanakan dan mengatur koordinasi administrasi yang berhubungan dengan perlakuan terhadap data / file dan dokumen kredit.
4. Hrd

Bertanggungjawab kepada Direksi.

* 1. Tugas Pokok

1. Membantu dan mendukung tugas-tugas Kepala Bagian Operasional dalam bidang penanganan sumber daya manusia, khususnya segala sesuatu yang berhubungan dengan kedisiplinan, produktivitas kinerja, hubungan kerja internal ( vertikal dan horizontal ) maupun eksternal.
2. Melaksanakan fungsi sumber daya manusia dalam hal mendukung peningkatan kinerja operasional perusahaan.
3. Menjaga kerahasiaan seluruh hal / data / dokumen yang berhubungan dengan sumber daya manusia.
4. Kepala remedial

Bertanggung jawab kepada kepala bagian kredit dan penagihan.

1. Tugas pokok
2. Membantu dan mendukung tugas-tugas Kepala Bagian Kredit dan Penagihan dalam segala sesuatu hal yang berhubungan dengan penagihan dan penanganan kepada debitur kategori kolektibilitas 2,3,4 dan Perhatian Khusus beserta kredit Pokok Nihil sehingga kegiatan di bagian penagihan berjalan dengan lancar.
3. Membuat target dan berkoordinasi dengan remedial dalam hal penagihan kepada debitur dan berusaha untuk mencapai target tersebut.
4. Melakukan penagihan dan pembinaan kepada seluruh debitur kategori kolektibilitas 2,3,4 dan Perhatian Khusus
5. Mengetahui setiap hal tentang debitur bermasalah dan dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu .
6. Kepala Kantor kas
   1. Tugas pokok
7. Membantu Kepala Bagian Operasional dalam hal mengawasi kelancaran operasional kantor kas.
8. Membantu Kepala Bagian Operasional dalam hal pemenuhan kebutuhan dan pemeliharaan inventaris dan alat tulis kantor (ATK) kantor kas.
9. Membantu Kepala Bagian Operasional dalam hal pemantauan sumber daya manusia di kantor kas.
10. Membantu Kepala Bagian Operasional dalam hal pemantauan pelaksanaan APU dan PPT di kantor kas.
11. Membuat rencana penghimpunan, penyaluran dan penarikan dana kembali.
12. AO Kredit
13. Tugas pokok
14. Membuat rencana penyaluran kredit.
15. Melakukan solisitasi, survey, analisa dan evaluasi terhadap calon debitur.
16. Melakukan pengembangan produk dan jasa bank yang cocok di wilayah kerjanya.
17. Melakukan pengembangan wilayah kerja bank.
18. Monitoring kredit

Bertanggungjawab kepada bagian kredit penagihan.

* 1. Tugas pokok

1. Membantu dan mendukung tugas-tugas Kepala Bagian Kredit dan Penagihan dalam segala sesuatu hal yang berhubungan dengan penagihan dan penanganan kepada debitur seluruh kategori, sehingga kegiatan di bagian penagihan berjalan dengan lancar.
2. Melakukan monitoring tingkat kemacetan debitur dan pembinaan kepada seluruh debitur seluruh kategori.
3. Legal

Bertanggungjawab kepada kepala bagian kredit dan penagihan.

1. Tugas pokok
2. Membantu dan mendukung tugas-tugas Kepala Bagian Kredit dan Penagihan dalam hal kegiatan operasional, khususnya segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi kredit sehingga kegiatan di bagian kredit berjalan dengan lancar.
3. Menatausahakan file-file atau dokumen kredit dengan baik .
4. Menjadi anggota Komite Kredit.
5. Teller

Bertanggung jawab kepada kepala bagian operasional

1. Tugas pokok
2. Membantu Kepala Bagian Operasional dalam hal mengatur dan mengelola jumlah persediaan uang tunai, sehingga tercukupinya likuiditas.
3. Melayani setiap orang baik nasabah maupun bukan nasabah dalam hal semua transaksi perbankan yang berhubungan dengan uang tunai.
4. Menerima dan mengeluarkan uang tunai sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.
5. Membuka dan menutup kas setiap hari.
6. Customer service

Bertanggungjawab kepada kepala seksi operasonal.

1. Tugas pokok
   * 1. Membantu Kepala Seksi Operasional dalam hal pelayanan kepada nasabah untuk mengembangkan sumber-sumber dana dari pihak ketiga dan memonitor serta memelihara sumber-sumber yang telah ada, disamping itu melayani setiap nasabah maupun calon nasabah demi kelancaran operasional bank.
     2. Memberikan informasi yang dibutuhkan, baik kepada nasabah maupun calon nasabah, yang menyangkut jasa-jasa atau produk-produk perbankan yang ada atau hanya sekedar informasi biasa.
     3. Menyimpan dan menatausahakan seluruh berkas formulir dan file nasabah lainnya dengan baik dan rapi.
     4. Menampung dan melayani keluhan nasabah yang berhubungan dengan pelayanan dan transaksi bidang operasional dan menyampaikannya kepada atasan untuk dapat ditindaklanjuti.
2. Administraasi kredit

Bertangungjawab kepada kepala bagian operasional.

1. Tugas pokok
2. Membantu dan mendukung tugas-tugas Kepala Bagian Operasional dalam hal kegiatan operasional khususnya segala sesuatu yang berhubungan dengan administrasi kredit sehingga kegiatan di bagian kredit berjalan dengan lancar.
3. Menatausahakan file-file atau dokumen Kredit .
4. Menatausahakan file dan dokumen Debitur yang telah masuk Non Performing Loan (NPL).
5. Accounting

Bertanggung jawab kepada kepala bagian operasional

1. Tugas pokok
2. Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan pencatatan dan pembukuan dalam bentuk neraca dan R/L, serta mempersiapkan semua laporan pembukuan yang dibutuhkan, baik untuk Direksi,Komisaris, maupun otoritas jasa keuangan (OJK).
3. Menerima, mengklasifikasi dan memeriksa semua bukti transaksi yang masuk dari setiap bagian/seksi.
4. Menerima, mengklasifikasi dan memeriksa semua bukti transaksi yang masuk dari setiap bagian/seksi.
5. Electronic Data Processing ( EDP )

Bertanggungjawab kepada kepala bagian operasional.

* 1. Tugas pokok

1. Melakukan perawatan dan atau pemeliharaan komputer serta seluruh peralatan pendukungnya.
2. Mengoperasionalkan jaringan komputer ( Local Are Network – LAN dan Wide Area Network – WAN ) dengan baik untuk mendukung operasional bank setiap harinya.
3. Melakukan pengecekan Informasi Debitur ( Ideb ) untuk kepentingan bank.
4. Membuat Data End User Kredit ( daftar piutang ) kepada bank lain yang termasuk dalam *Linkage Program* untuk kepentingan bank.
5. Melaporkan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) setiap bulannya.
6. Security

Bertanggungjawab kepada hrd

a. Tugas Pokok :

1. Menjaga ketertiban dan keamanan kantor.
   1. Menjaga segala tindakan/perbuatan atau kondisi-kondisi yang dapat menimbulkan bahaya / kerugian terhadap kantor/bank.

**3.5 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang digunakan PT. BPR Rama Ganda Pusat Bogor merupakan orang-orang yang mempunyai kemampuan dan keahlian yang cukup potensial. Memiliki sifat jujur dan selalu menjaga kehormatan nama baik pribadi maupun perusahaan dan kemampuan berorganisasi dengan baik antara sesama karyawan dalam hal apapun dan dimanapun.taat pada peraturan yang berlaku yang ditetaapkan oleh perbankan maupun perusahaan.

Sumber daya manusia merupakan asset terpenting di sebuah perusahaan yang menentukan maju atau mundur nya sebuah perusahaan, oleh karena itu PT BPR Rama Ganda selalu berusaha meningkatkan kualitas SDM antara lain dengan mengadakan In House Training, menugaskan karyawan untuk mengikuti pelatihan yang diadakan pihak ke III, study banding ke BPR lain dan memberikan kesempatan kepada karyawan yang telah bekerja di BPR untuk jangka waktu tertentu melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

Tabel 3.1

Tabel Jumlah karyawan pada Unit Sumber Daya Manusia

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No | Jabatan | Lulusan | Jumlah karyawan |
| 1 | Komisaris | S1 , | 2 |
| 2 | Direktur | S1 | 2 |
| 3 | Audit intern | D3, S1 | 1 |
| 4 | Kabag keredit&penagihan | S1 , D3 | 2 |
| 5 | Kabag operasional | S1 | 1 |
| 6 | Hrd | D3, S1 | 1 |
| 7 | Kepala remedial | D3,S1 | 2 |
| 8 | Kepala kantor kas | S1 | 1 |
| 9 | Ao kredit | D3, S1 | 3 |
| 10 | Monitoring kredit | D3, S1 | 1 |
| 11 | Legal | S1 | 2 |
| 12 | Teller | D3, S1 | 1 |
| 13 | Customer service | D3,S1 | 1 |
| 14 | Administrasi | D3,S1 | 1 |
| 15 | Edp | S1 | 2 |
| 16 | Security | Sma | 2 |
| 17 | Office boy | sma | 1 |
| 18 | Driver | Sma | 1 |

**3.6 Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana bagi sebuah perusahaan adalah hal yang sangat penting karena sebagai penjunjang bagi suatu perusahaan maupun bank agar kegiatan operasionalnya dapat terlaksana dengan baik. Dan agar suatu kegiatan selama bekerja mejadi lebih mudah dapat terselesaikan dengan waktu yang singakt dan pengerjaannya tetap.

Adapun sarana dan prasarana yang ada pada PT. BPR Rama Ganda Pusat Bogor sebagai berikut :

1. Sarana perusahaan

Nama perusahaan : PT. BPR Rama Ganda Pusat Bogor

Lokasi : Jl. Raya Gunung Batu No.53 Bogor Barat

Kondisi : Gedung 1 Lantai

1. Prasarana perusahaan
2. komputer 10 unit
3. mesin printer 3 unit
4. AC 6 unit
5. Telepon 8
6. Meja kerja 10
7. Meja teller 3
8. Meja customer service 2
9. Kursi
10. Kursi tunggu untuk nasabah
11. Lemari untuk menyimpan berkas-berkas dan laporan-laporan yang berhubungan dengan bank
12. Peralatan keamanan alat pemadam kebakaran
13. Mushola
14. Toilet
15. Pantry
16. Motor operasional kantor
17. Mobil operasional kantor
18. Lahan parkir luas

**3.7 Uraian Singkat Magang**

Kegiatan magang yang dilakukan di PT . BPR Rama Ganda Pusat Bogor ditempatkan pada customer service. Selama kegiatan magang penulis membantu customer service dalam melayani nasabah. Penulis membantu pekerjaan customer service antara lain sebagai berikut :

1. Membantu customer service dalam menjelaskan produk bank kepada nasabah
2. Fotocopy berkas nasabah tahun lalu
3. Menyusun berkas bunga deposito sesuai nama dan tanggal
4. Melayani nasabah pengajuan kredit
5. Merapihkan berkas nasabah kredit

**3.8 Perbandingan Teori dan Praktek**

Selama penulis melakukan kerja praktek di PT. BPR Rama Ganda Pusat Bogor dalam jangka waktu 30 hari masa kerja. Penulis mendapatkan banyak pengetahuan dan pengalaman tentang customer service, yang secara langsung berhadapan dan menangani nasabah. Perbandingan antara teori dan praktek yang penulis dapatkan selama perkuliahan tidak jauh berbeda dengan praktek magang penulis bahwa seorang customer service harus mengenal karakteristik nasabahnya dan mampu mejelaskan pruduk bank kepada nasabah dengan tetap dan jelas. Dan dapt menangani keluhan terhadap nasabah.

**3.8.1 Sistem Pelayanan Yang Dilakukan PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor Guna Meningkatkan Pelayanan**

Dalam pelaksanaan pelayanan di PT. BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor selalu berupaya memberikan kepuasan nasabahnya. Setiap nasabah atau calon nasabah yang datang dilayani seistimewa mungkin agar nasabah merasa nyaman dalam menggunakan jasa atau produk bank BPR. Oleh karena itu PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor berupaya meningkatkan pelayanannya dengan cara antara lain sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan fisik yang dilakukan BPR guna meningkatkan pelayanan. Adanya perlengkapan operasional secara lengkap, memilki server jaringan utama, dan fasilitas-fasilitas lainnya.

Sedangkan sistem pelayanan Non fisik yang dilakukan BPR guna meningkatkan pelayanan sebagai berikut :

1. Customer service
2. Saat nasabah atau calon nasabah datang maka custome service akan berdiri dan menyapa nasabah misalnya “selamat pagi ada yang bisa saya bantu”.
3. Apabila customer service sedang melayani nasabah maka nasabah tersebut akan diberi nomor antrian.
4. Saat customer service sedang melayani nasabah customer service menanyakan ada keperluan apa nasabah tersebut datang ke bank misalnya nasabah akan membuat rekening tabungan.
5. Maka customer service menanyakan apa sebelumnya sudah pernah memiliki rekening dibank BPR.
6. Selanjutnya customer service mejelaskan secara jelas jenis tabungan, biaya pembukaan rekening baru dan syarat-syaratnya yang ada di BPR Rama Ganda dan menanyaka jenis tabungan mana yang akan dipilih nasabah tersebut.
7. Setelah nasabah memilih jenis tabungan maka customer service memberikan formulir pembukaan tabungan untuk diisi oleh nasabah.
8. Setelah semua selesai customer service akan memeriksa apakan formulir sesuai dengan yang ada pada data KTP nasabah seperti: Nama, tanggal lahir, dan tanda tangan .
9. Setelah semua selesai dilakukan customer service akan menginput data nasabah.
10. dan proses pembukaan rekening tabungan selesai .

3. Teller

1. Nasabah yang datang akan diberi nomor antrian .
2. nasabah akan dipanggil sesuai nomor antrian yang diberikan .
3. selanjutnya teller akan menyapa nasabah misalnya “selamat pagi ada yang bisa dibantu” .
4. setelah nasabah menjelaskan untuk apa nasabah tersebut datang ke bank misalnya “ingin menyetor ke rekening tabungan”.
5. selanjutnya teller akan memprosesnya .
6. dan selelah semua selesai maka teller akan memberikan slip sebai bukti penyetoran dan preses selesai .
7. apabila nasabah diatas 500 juta maka nasabah akan diperlakukan istimewa dengan dilayanai diruangan khusus .

4. Pimpinan ( manajement)

1. apabila ada nasabah yang penting maka pimpinan akan ikut menyambut dan melayani nasabah tersebut .
2. dan apabila nasabah yang sudah dikenal lama oleh pihak bank para pimpinan akan ikut serta dalam melayani nasabahnya .

**3.8.2 Langkah-langkah Apa Saja Yang Dilakukan BPR Guna Meningkatkan Produk Bank Tabungan Pada PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor**

Dengan melakukan stategi pemasaran. Stategi ini bertujuan agar masyarakat akan merbondong-bondong mendatangi kantor bank tersebut untuk mendaftar sebagai nasabah. Adapun langkah-langkah meningkatkan produk tabungan pada PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor sebagai berikut :

1. Menawarkan berbagai produk tabungan yang menarik kepada calon nasabah. Produk tabunganku, ganda plus, ganda dan tadesga setiap produk memiliki keunggualan dan keuntungan dari masing-masig produknya. Misanya produk ganda plus dengan setoran awal yang ringgan dan akan mendapatkan hadiah tahunan bagi nasabah yang ini membuka rekening ganda plus.
2. Menawarkan suku Bunga tabungan yang tinggi.
3. Memberikan kemudahan dalam menyimpan dana dibank. Dengan memberikan jaminan kemudahan bagi calon nasabah yang ingin menyimpan dananya dibank tersebut.
4. Dengan memberikan setoran awal ringan hanya dengan Rp.10.000 sampai dengan Rp.25.000.
5. Syarat dan proses pembukaan rekening mudah dan cepat**.**
6. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat umum tentang manfaat tabungan di PT BPR Rama Ganda.
7. Menbuat iklan untuk menarik minat masyarakat banyak.

**3.8.3 Kendala-kendala Dalam Pelayanan Untuk Meningkatkan Tabungan Pada PT BPR Rama Ganda Kantor Pusat Bogor dan Solusinya**

1. kendala customer service dalam memberikan pelayanan

Setiap kegiatan yang diperutukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan, baik menerima keluhan ataupun masalah yang sedang dihadapi, maka seorang customer service harus tetap melayani dengan ramah. Adapun kendala-kendala yang sering dihadapi customer service pada PT. BPR Rama Ganda Pusat Bogor sebagai berikut :

1. KTP yang tidak sesuai dengan data yang tertera pada SIM atau kartu keluarga.
2. Nasabah yang tidak mau mengerti kebijakan dan peraturan bank.
3. Nasabah tidak memahami produk bank.
4. Nasabah yang tidak mau susah dengan syarat-syarat yang dimiliki bank.
5. Kurangnya staf customer service dimana tidak dapat mengkoordinir seluruh transaksi nasabah secara cepat sehingga terjadi penumpukan nasabah.
6. Sistem yang kadang tidak dapat berjalan dengan sempurna.
7. Customer service kurang menguasai produk bank yang dimiliki oleh PT.BPR Rama Ganda sehingga mengurangi kinerjanya .
8. Kurangnya pemahaman Nasabah yang kebanyakan sudah usia tua kadang susah untuk menjelaskannya.

Setiap kendala pastinya memiliki solusi untuk mengembangkan bank kearah yang lebih baik sehingga dapat berjalannya kegiatan suatu bank dengan maksimal memperbaiki kinerja karyawannya dan dapat mengatasi setiap keluhan yang timbul. Adapun sosusi yang harus diselesaikan antara lain :

1. Menambah satu orang staf customer service .
2. Nasabah menyerahkan surat keterangan perbaikan perbedaan dari data kelurahan yang menyatakan nama terebut adalah orang yang sama .
3. Customer service harus menjelaskan setiap detail kepada nasabah yang kurang mengerti .
4. Dengan melakukan penambahan pegawai agar tidak terjadi penumpukan nasabah .
5. Seorang customer service harus tetap belajar bagaimana memahami nasabah dan belajar memperdalam produk bank dan cara mengangani nasabahnya .
6. Sebaikannya membawa pendamping agar dapat mengerti saat dijelaskan tentang syarat dan ketentuannya .
7. Kendala yang dihadapi seorang teller
8. Antarian yang terlalu banyak menyebabkan penumpukan nasabah.
9. Banyak nasabah yang mengadukan keluhan karena belum dilayani karena penumpukan nasabah tersebut .
10. Tidak tertibnya nasabah bisa terjadi kesalahan dalam trasaksi .
11. Banyak nasabah yang salah saat menuliskan slip penarikan.
12. Terkadang banyak nasabah yang tidak mematuhi aturan dan tidak mengikuti antrian menyebabkan penumpukan didepan meja teller.

Adapun sosusi untuk mengurangi kendala yang dihadapin teller antara lain sebagai berikut :

1. Menambah satu orang staf teller .
2. Meminta bantuan saat terjadi penumpukan nasabah agar tidak semakin menumpuk .
3. Memberikan teguran secara sopan kepada nasabah yang melewati antrian .
4. Memberikan nomor antrian kepada nasabah.