

**PROSEDUR PENANGANAN LAPORAN NASABAH
WALK-IN PADA PT MANDIRI UTAMA FINANCE
CABANG DENPASAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Prabawati Budisunata

NIM 1915713038

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ni Made Prabawati Budisunata**

NIM : **1915713038**

Prodi/Jurusan : **D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga**

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

“Prosedur Penanganan Laporan Nasabah *Walk-in* Pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 18 Juli 2022

Yang menyatakan,

Ni Made Prabawati Budisunata

NIM 1915713038

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Prosedur Penanganan Laporan Nasabah
Walk-in pada PT Mandiri Utama Finance
Cabang Denpasar.
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Made Prabawati Budisunata
 - b. NIM : 1915713038
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis

Badung, Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Putu Adriani Prayustika, SE., MM.
NIP. 198406082015042002

I Made Widiantera, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PENANGANAN LAPORAN NASABAH *WALK-IN* PADA PT
MANDIRI UTAMA FINANCE CABANG DENPASAR**

Oleh:

NI MADE PRABAWATI BUDISUNATA

NIM 1915713038

Disahkan Oleh:
Ketua Penguji

Putu Adriani Prayustika, SE., MM.
NIP. 198406082015042002

Penguji I

Penguji II

Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA
NIP. 196409291990032003

Ida Ayu Putri Widiasuari Riyasa, SE., MM.
NIP. 202111008

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,

Badung, 27 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

Dr. I Ketut Santra, M.Si.
NIP. 196710211992031002

I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Penanganan Laporan Nasabah *Walk-in* Pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar” dengan lancar dan tepat pada waktunya.

Penyusunan laporan ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama proses penyusunan dan penyelesaian laporan ini tentu tak lepas dari bantuan, arahan, masukan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali

4. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali
5. Ibu Putu Adriani Prayustika, SE., MM., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini
6. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini
7. Bapak Ihsan Ardy Nugroho, selaku Branch Manager PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar
8. Bapak Iwan Hadi Kurniawan, selaku Human Capital PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar
9. Bapak Ryan Hidayat, selaku Administration Head PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar yang telah membantu memberikan data dan informasi yang mendukung dalam laporan Tugas Akhir ini
10. Keluarga terutama kedua orang tua yang menjadi alasan saya untuk bisa bertahan sampai sejauh ini serta selalu memberikan saya dukungan untuk terus berusaha menjadi pribadi yang lebih baik
11. Pramudya Ananta yang selalu memberikan support dan mendampingi saya selama ini
12. Seluruh pegawai dan rekan kerja di PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar

Meski demikian, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini, sehingga penulis secara terbuka menerima pendapat, saran, serta kritik yang sifatnya membangun dari pembaca demi penyempurnaan laporan ini. Penulis berharap semoga laporan ini bermanfaat serta mampu memberikan tambahan pengetahuan kepada para pembaca.

Badung, 18 Juli 2022

Penulis

PROSEDUR PENANGANAN LAPORAN NASABAH *WALK-IN* PADA PT MANDIRI UTAMA FINANCE CABANG DENPASAR

ABSTRAK

Laporan nasabah *walk-in* merupakan sebuah layanan yang bisa dimanfaatkan oleh nasabah untuk mengajukan beberapa laporan kepada perusahaan dengan pelaporan yang dilakukan secara langsung ke perusahaan. Layanan laporan yang bisa diajukan terdiri dari 3 (tiga) jenis yaitu laporan permohonan, laporan informasi, dan laporan keluhan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu untuk mengetahui prosedur penanganan laporan nasabah *walk-in*, kemudian untuk mengetahui jenis-jenis laporan nasabah *walk-in*, serta untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami dan bagaimana solusi yang diterapkan untuk kendala tersebut.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan dalam penanganan laporan nasabah *walk-in* sudah sesuai dengan SOP perusahaan. Jika dalam kondisi *Customer Service* tidak dapat memberikan jawaban secara langsung, maka akan dilakukan eskalasi penanganan laporan sesuai ketentuan yang berlaku. Laporan nasabah *walk-in* terdiri dari 3 (tiga) jenis yaitu laporan informasi, laporan permohonan, dan laporan keluhan. Kendala yang dialami selama proses penanganan laporan nasabah *walk-in* yaitu keterlambatan nasabah dalam memahami penjelasan yang diberikan oleh *Customer Service*, kemudian terdapat nasabah yang belum memenuhi persyaratan dokumen yang diperlukan, dan terdapat kendala yang berasal dari sistem perusahaan.

Kata kunci : *prosedur, penanganan, laporan nasabah walk-in.*

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
1. Lokasi Penelitian.....	8
2. Subjek Penelitian	9
3. Data Penelitian	9

4. Teknik Analisis Data	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Lembaga Keuangan.....	14
1. Pengertian Lembaga Keuangan	14
2. Jenis-Jenis Lembaga Keuangan.....	15
3. Contoh Lembaga Keuangan	15
B. Prosedur	20
1. Pengertian Prosedur.....	20
2. Karakteristik Prosedur.....	21
3. Manfaat Prosedur	21
4. <i>Flowchart</i>	22
C. Laporan.....	25
1. Pengertian Laporan	25
2. Tujuan Laporan.....	25
3. Jenis-jenis Laporan.....	26
D. Nasabah.....	28
1. Pengertian Nasabah	28
2. Pengertian Nasabah <i>Walk-in</i>	29
3. Jenis Nasabah	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31

A. Sejarah Perusahaan	31
B. Bidang Usaha.....	32
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Kebijakan Perusahaan	41
B. Analisis dan Interpretasi Data	44
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	56
A. Simpulan	56
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Alamat Kantor MUF Denpasar.....	8
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar	38
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Penanganan Laporan Nasabah <i>Walk-in</i> pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitan Laporan Nasabah <i>Walk-in</i> dari Bulan Januari hingga Bulan Maret 2022.....	5
Tabel 2. 1 Simbol yang Digunakan Dalam <i>Flowchart</i>	23
Tabel 4. 1 Persyaratan Dokumen Keperluan Verifikasi Data	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Petikan Hasil Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi Selama Melakukan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan aktifitas kehidupan manusia tidak terlepas dari perbankan dan lembaga keuangan. Dengan adanya lembaga keuangan dan sejenisnya sangat membantu memberi kemudahan dalam mempercepat berbagai urusan dan publik telah percaya jika bank dan lembaga keuangan lainnya dianggap sebagai salah satu solusi alternatif.

Lembaga keuangan dalam dunia keuangan bertindak selaku lembaga yang menyediakan jasa keuangan bagi nasabahnya, di mana pada umumnya lembaga ini diatur oleh regulasi keuangan dari pemerintah. Lembaga keuangan (*financial institution*) dapat didefinisikan sebagai suatu badan usaha yang aset utamanya berbentuk aset keuangan (*financial assets*) maupun tagihan-tagihan (*claims*) yang dapat berupa saham (*stocks*), obligasi (*bonds*) dan pinjaman (*loans*), daripada aset yang berupa aktiva riil misalnya bangunan, perlengkapan (*equipment*) dan bahan baku.

Di Indonesia lembaga keuangan dibagi menjadi dua kelompok yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank. Menurut keputusan menteri keuangan No. KEP-38/MK/IV/1972, lembaga keuangan bukan bank atau yang disingkat menjadi LKBB merupakan sebuah badan yang melakukan kegiatan dalam hal keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung, menghimpun dana dari masyarakat dengan mengeluarkan surat-surat berharga, selanjutnya menyalurkannya untuk pembiayaan investasi perusahaan yang membutuhkan pinjaman.

Fungsi utama dari Lembaga Keuangan Bukan Bank adalah sebagai pemberi bantuan modal dalam bentuk kredit, baik itu jangka panjang maupun jangka pendek agar kreditur tidak terjerat hutang dengan bunga yang sangat tinggi dari pihak rentenir, kemudian mengumpulkan dana dari masyarakat dengan mengeluarkan dokumen berharga dan menyalurkannya kembali untuk pembiayaan investasi kepada perseorangan maupun perusahaan yang membutuhkan, serta mendorong pengembangan perekonomian pasar uang dan pasar modal. LKBB juga berfungsi sebagai penggerak, penanggung, dan perantara dalam setiap pengeluaran dan penukaran saham-saham, surat hutang, obligasi, dan surat-surat berharga lainnya.

Melalui lembaga keuangan bukan bank yang bergerak dibidang pemberian pembiayaan kepada nasabah menimbulkan daya saing yang ketat karena menjadi salah satu indikator yang turut mempengaruhi perkembangan perekonomian Indonesia. Negara dengan aktivitas ekonomi

yang tinggi, maka peran lembaga keuangannya juga akan tinggi. Oleh karena itu, lembaga keuangan bukan bank di suatu negara terutama di Indonesia dituntut untuk selalu berada pada kondisi yang sehat dalam jangka pendek dan yang paling penting berdampak jangka panjang demi kelangsungan hidup lembaga keuangan tersebut.

Mandiri Utama Finance atau sering disingkat dengan MUF merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank yang bergerak di sektor perusahaan pembiayaan. Mandiri Utama Finance sebagai salah satu perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia menawarkan kemudahan untuk mendapatkan pembiayaan dari produk-produk yang dimilikinya seperti Pembiayaan Mobil Baru, Pembiayaan Motor Baru, Pembiayaan Multiguna (DANANOW), Mandiri KKB, Pembiayaan Syariah, serta Pembiayaan Fleet.

MUF memiliki dua sistem pembiayaan yang dapat dipilih nasabah (konvensional dan syariah). MUF akan selalu hadir dengan menyediakan produk dan layanan yang beragam sesuai siklus kehidupan konsumen dan memberikan pengalaman yang menguntungkan untuk konsumen. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan pada kepercayaan yang diberikan oleh pemilik dana kepada pengguna dana. Oleh karena itu, tidak sembarang orang bisa mendapatkan persetujuan untuk diberikan dana pinjaman (kredit) dari perusahaan pembiayaan tersebut.

Dalam menjalankan aktivitasnya, unit layanan yang ada pada bank ataupun lembaga keuangan lainnya selalu berinteraksi langsung dengan nasabah. Terutama pada bagian *Teller*, *Customer Service*, dan *Marketing*. Dalam hal ini, lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenangkan persaingan di pasar. Untuk memenangkan persaingan tersebut lembaga keuangan harus mengembangkan konsep kualitas pelayanan nasabah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah yang sudah ada dan menambah nasabah baru. Jika lembaga keuangan melakukan pelayanan yang tidak baik bagi nasabah akan menimbulkan masalah bagi lembaga keuangan itu sendiri.

Laporan atau pengaduan adalah bentuk komunikasi dari suatu pihak untuk mengungkapkan keinginannya terhadap sesuatu. Sebagai perusahaan dibidang pelayanan, lembaga keuangan harus bertanggung jawab untuk mengatasi laporan-laporan yang bersumber dari nasabah. Ketika hal itu terjadi, maka lembaga keuangan harus segera melakukan penanganan laporan agar loyalitas nasabah kembali dan citra perusahaan tetap terjaga. Pada saat penanganan laporan nasabah hal yang harus di perhatikan adalah *empaty*, *quick response*, *apology*, *credibility*, *attentiveness*.

Laporan yang sering diterima oleh MUF Cabang Denpasar dari nasabah yaitu mengenai permohonan pelunasan dipercepat, permohonan pengambilan BPKB, permohonan klaim asuransi, permohonan perubahan data nasabah dan lainnya. Seluruh laporan tersebut telah dirangkum dalam

tabel rekapan jumlah nasabah *walk-in* yang melapor dari bulan Januari hingga bulan Maret 2022 sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Rekapan Laporan Nasabah *Walk-in* dari Bulan Januari hingga Bulan Maret 2022

No	Jenis Laporan	Kategori Masalah	Jumlah Nasabah yang Melapor		
			Januari	Februari	Maret
1	Permohonan	Pelunasan dipercepat	51	44	51
2	Permohonan	Klaim asuransi	3	1	1
3	Permohonan	Pengambilan BPKB	96	86	95
4	Permohonan	Perubahan data nasabah	1	2	2
5	Permohonan	Surat kehilangan STNK, perpanjangan pajak STNK	12	15	13
7	Permohonan	Perubahan cara pembayaran	0	3	0
Jumlah			163	151	162

Sumber : Data diolah penulis 2022

Tabel 1.1 merupakan hasil rekapan dari jumlah nasabah yang mengajukan laporan dengan jenis laporan permohonan pada bulan Januari hingga bulan Maret tahun 2022. Adapun beberapa kategori masalah yang dilaporkan oleh nasabah yaitu permohonan pelunasan dipercepat, permohonan klaim asuransi, permohonan pengambilan BPKB, permohonan perubahan data nasabah, permohonan surat kehilangan STNK dan perpanjangan pajak STNK, serta permohonan perubahan cara pembayaran. Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa jenis laporan yang paling sering diajukan oleh nasabah adalah mengenai pengambilan BPKB dengan jumlah nasabah yang paling banyak melapor yaitu pada bulan

Januari sebanyak 96 orang. Sedangkan jenis laporan yang paling jarang diajukan oleh nasabah adalah mengenai perubahan cara pembayaran dengan jumlah nasabah yang melapor yaitu “0” pada bulan Januari dan Maret. Laporan tersebut ditangani oleh *Customer Service* PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar berdasarkan atas jenis laporan yang diajukan oleh nasabah. Selama penanganan laporan tersebut, terdapat beberapa nasabah yang belum memenuhi persyaratan dokumen yang diperlukan. Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji tentang prosedur penanganan laporan nasabah *walk-in* yang benar sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Prosedur Penanganan Laporan Nasabah *Walk-in* Pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penanganan laporan nasabah *walk-in* pada PT Mandiri Utama Finance cabang Denpasar?
2. Apa saja jenis – jenis laporan nasabah *walk-in* pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar?
3. Apa saja kendala yang dihadapi serta solusi yang digunakan dalam penanganan laporan nasabah *walk-in* pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui prosedur penanganan laporan nasabah *walk-in* pada PT Mandiri Utama Finance cabang Denpasar
2. Untuk mengetahui jenis – jenis laporan nasabah *walk-in* pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta solusi yang digunakan dalam penanganan laporan nasabah *walk-in* pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang bisa diambil dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan, wawasan pemahaman tentang penanganan keluhan nasabah pada perusahaan pembiayaan, serta membandingkan teori yang diperoleh di kampus dengan kenyataan di lapangan dalam memasuki dunia kerja, dan untuk memenuhi syarat kelulusan Program Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan atau pertimbangan untuk masa yang akan datang mengenai prosedur penanganan laporan nasabah *walk-in*.

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

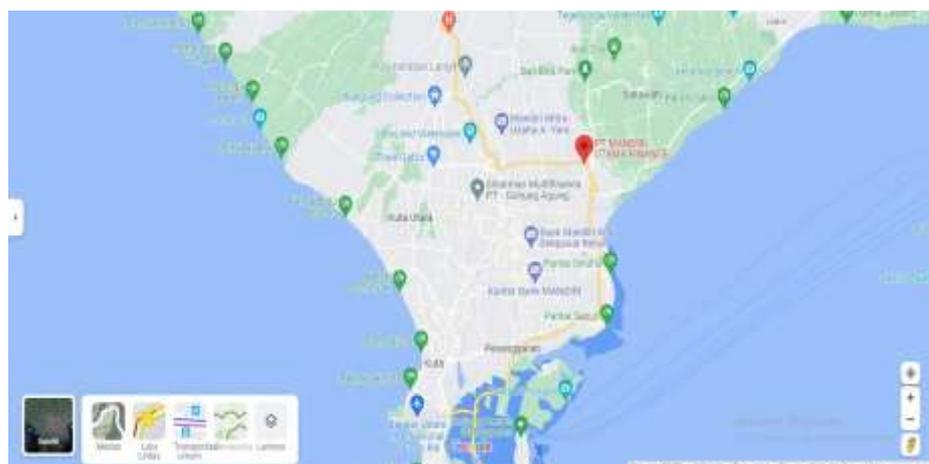
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi dalam mengkaji teori yang ada dalam pengajaran, serta dapat digunakan untuk menambah referensi atau sumber bacaan yang ada di perpustakaan sebagai sumber informasi, dan sebagai acuan dalam penulisan laporan ilmiah selanjutnya.

E. Metode Penelitian

Metode yang dicakup dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor cabang PT Mandiri Utama Finance yang beralamat di Jalan Gatot Subroto Timur No. 32, Kesiman, Denpasar Timur. Alamat tersebut dapat diakses melalui google maps berikut :



Gambar 1. 1 Peta Alamat Kantor MUF Denpasar

Sumber : *Google Maps*

2. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi sumber informasi adalah para responden yang berkompeten dan mempunyai relevansi dengan penelitian. Oleh sebab itu, yang menjadi responden dalam penelitian ini ialah Kepala Divisi *Operation* dan *Customer Service* PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kualitatif. Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Dady (2017:66) mengatakan bahwa data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan penjelasan sebagai berikut :

1) Data Primer

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Dady (2017:66) menyatakan bahwa data primer adalah data yang

diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, sumber data primer ialah berupa hasil wawancara dengan Kepala Divisi *Operation* dan *Customer Service* PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar. Data yang diambil yaitu mengenai jumlah laporan nasabah *walk-in* dari Bulan Januari 2022 hingga Bulan Maret 2022, kebijakan perusahaan, serta SOP tentang penanganan laporan nasabah *walk-in*.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku-buku referensi mengenai akuntansi, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan dokumen-dokumen lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini (Sugiyono dalam Dady, 2017:66). Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari *website*, jurnal, serta buku. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini seperti teori-teori yang berhubungan dengan tema penelitian yaitu prosedur penanganan laporan nasabah *walk-in*.

c. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Wawancara

Teknik wawancara merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data-data subyektif seperti opini, sikap dan perilaku narasumber terkait suatu fenomena yang sedang diteliti (Hansen, 2020:283). Metode wawancara dalam penelitian ini adalah metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu Kepala Divisi *Operation* dan *Customer Service* PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar.

2) Observasi

Menurut Koentjaraningrat yang dikutip oleh Herdayati (2019:4) menyatakan bahwa observasi atau pengamatan merupakan metode yang pertama-tama digunakan dalam melakukan penelitian ilmiah yang mengandung pengertian sebagai pemilihan, pengubahan, pencatatan, dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme in situ, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi. Dokumen berfungsi sebagai pelengkap data hasil observasi dan wawancara. Dengan bantuan dokumentasi hasil penelitian akan semakin terpercaya (Jamaludin, 2018:51-52).

Pada penelitian kualitatif ini menggunakan metode dokumentasi guna memperlengkap data wawancara dan observasi. Dengan adanya metode ini, peneliti mencari dan mendapatkan data – data primer yang tidak bisa diperoleh dalam bentuk *file* seperti kebijakan perusahaan, SOP penanganan laporan nasabah *walk-in* dalam bentuk gambar (foto), serta beberapa dokumentasi kegiatan saat melaksanakan penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Dady (2017:66) penelitian dengan analisis data yang menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu metode penelitian dengan cara mengumpulkan data-data lalu akan dikelompokkan dan disusun agar dapat diteliti berdasarkan teori yang relevan serta berhubungan dengan masalah yang dibahas sehingga untuk

kemudian dapat diambil atau ditarik suatu kesimpulan, dan peneliti juga menggunakan penelitian pada kondisi objek yang alamiah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data tersebut kemudian dapat ditarik kesimpulan. Berikut merupakan teknik analisis data yang digunakan yaitu :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mencatat dan merangkum semua temuan fenomena dilapangan dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi.

b. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi, yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, dan dilakukan dengan cara memilih dan merangkum pokok dari hasil wawancara dengan Kepala Divisi *Operation* dan *Customer Service* hingga merujuk pada tema mengenai prosedur penanganan laporan

nasabah *walk-in* di PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara : melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

c. Triangulasi Data

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana teknik ini merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Selain itu, triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pemeriksaan

dengan memanfaatkan sumber. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.

d. Simpulan atau Verifikasi

Dalam penelitian ini, kesimpulan yang diambil berupa deskripsi atau gambaran keseluruhan suatu objek yang sebelumnya masih samar – samar agar menjadi jelas. Kemudian dari hasil tersebut diverifikasi menjadi sebuah kesimpulan yang utuh terhadap penelitian tersebut.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Proses penanganan laporan nasabah dengan kategori pelaporan secara lisan (*walk-in*) pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar ditangani oleh bagian *Customer Service* sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ditetapkan oleh perusahaan. Jika dalam proses penanganan laporan nasabah tersebut tidak dapat diselesaikan oleh bagian *Customer Service*, maka laporan tersebut dieskalasi ke bagian ADH hingga ke *Branch Manager* perusahaan. Apabila perusahaan cabang tidak dapat menyelesaikan laporan nasabah, maka laporan tersebut dieskalasi ke pihak *Customer Care* kantor pusat hingga laporan terselesaikan.

2. Jenis-jenis laporan nasabah dengan kategori pelaporan secara lisan (*walk-in*) pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar dibagi menjadi 3 (tiga) jenis yaitu informasi, permohonan, dan keluhan. Laporan informasi merupakan sebuah layanan yang bisa digunakan oleh nasabah untuk mencari atau memperoleh informasi seputar fasilitas pembiayaan. Laporan permohonan merupakan sebuah layanan yang bisa digunakan oleh nasabah untuk mengajukan beberapa permohonan. Dan laporan keluhan merupakan sebuah layanan yang bisa digunakan oleh nasabah untuk mengajukan keluhan-keluhan.
3. Kendala yang dialami selama proses penanganan laporan nasabah dengan kategori pelaporan secara lisan (*walk-in*) pada PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar yaitu keterlambatan nasabah dalam memahami penjelasan yang diberikan oleh *Customer Service*. Oleh karena itu *Customer Service* harus menjelaskan secara berulang-ulang kepada nasabah. Kemudian terdapat juga nasabah yang belum memenuhi persyaratan dokumen seperti nomor kontrak/nomor perjanjian pembiayaan dan tidak membawa kartu identitas (KTP atau Kartu Keluarga). Serta kendala yang lainnya yaitu kendala yang berasal dari sistem perusahaan. Dimana penyelesaian laporan yang diajukan oleh nasabah tidak bisa diselesaikan pada saat itu juga dan membutuhkan waktu sesuai dengan ketentuan perusahaan.

B. Saran

Saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk memudahkan nasabah dalam menggunakan layanan laporan dengan kategori pelaporan secara lisan (*walk-in*), sebaiknya perusahaan memberitahukan prosedur-prosedur mengenai layanan laporan nasabah secara umum melalui media cetak seperti brosur, pamflet, atau flyer. Media cetak tersebut bertujuan untuk memberikan informasi kepada nasabah mengenai prosedur layanan laporan nasabah secara umum dan juga dokumen apa saja yang diperlukan untuk verifikasi data nasabah yang menggunakan layanan laporan tersebut.
2. Seiring dengan perkembangan kecanggihan teknologi sudah seharusnya perusahaan-perusahaan besar seperti perusahaan PT Mandiri Utama Finance untuk melakukan inovasi dalam hal pelayanan nasabah guna menjaga nama baik perusahaan. Seperti contohnya yaitu pada jenis laporan informasi dan keluhan bisa dilakukan dengan cara membuat sistem layanan otomatis yang dapat diakses dari rumah dan tentunya lebih praktis tanpa harus melapor langsung dengan cara mendatangi kantor cabang. Oleh karena itu nasabah menjadi lebih efisien terhadap waktu.
3. Kepuasan nasabah PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan, karena kepuasan

nasabah sangat penting dan bisa menjaga nama baik perusahaan. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, maka PT Mandiri Utama Finance Cabang Denpasar harus memperhatikan kualitas pelayanan, kepercayaan nasabah, nilai pelanggan dan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, staff/pegawai harus lebih bersabar dalam menjelaskan dan memberi solusi atas laporan yang diajukan nasabah. Sehingga laporan tersebut dapat diselesaikan dengan tepat dan nasabah pun akan memberikan penilaian yang baik kepada perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani M.H., R. (2017). *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Perbankan di Indonesia*. 2(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35706/dejure.v2i2.1308>
- Bank Indonesia. (2005). Peraturan BI Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. *Bank Indonesia*, 2005(3), 103–104.
- Cahyani, D. I. (2015). Kinerja Lembaga Keuangan Bank Syariah Di Indonesia Dian Indah Cahyani. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 15(02), 62–67.
- Dady, F., Ilat, V., & Pontoh, W. (2017). Analisis Sistem Akuntansi Dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(01), 63–72. <https://doi.org/10.32400/gc.12.01.17138.2017>
- Hansen, S. (2020). Investigasi Teknik Wawancara dalam Penelitian Kualitatif Manajemen Konstruksi. *Jurnal Teknik Sipil*, 27(3), 283. <https://doi.org/10.5614/jts.2020.27.3.10>
- Herdayati, M. P., S. Pd, and S. T. S. (2019). *Desain Penelitian Dan Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian*. 7, 4.
- Jamaludin, A. N. (2018). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Mulyadi. (2017). Prosedur Pengembangan Karyawan Melalui Peningkatan Aktivitas Kerja Perusahaan Dan Efisiensi Kerja Di Pt. Angkasa Pura I (Persero) Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1(9), 24.
- Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu*.
- Pujasri M.M, D. E. (2018). *Administrasi Umum untuk SMK/MAK Kelas X* (T. Grasindo (ed.)). PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rosaly, R., & Prasetyo, A. (2019). Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan. <https://www.Nesabamedia.Com>, 2, 2. <https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/>
- Siagian, A. O. (2021). *Lembaga-lembaga Keuangan dan Perbankan Pengertian, Tujuan, dan Fungsinya* (A. O. Siagian (ed.); 1st ed.). CV Insan Cendekia Mandiri.
- Syafriansyah, M. (2015). Analisis Sistem dan Prosedur Pemberian Kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Sentosa di Samarinda. *E-Journal Ilmu*

Administrasi Bisnis, Vol.3(1), 83–93. [https://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/02/Journal M.Syafriansyah pdf \(02-25-15-08-19-18\).pdf](https://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/02/Journal_M.Syafriansyah_pdf_(02-25-15-08-19-18).pdf)

Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas. (2022). *Laporan*. <https://id.wikipedia.org/wiki/Laporan>