

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berjalannya waktu, paradigma dalam menjalankan kegiatan bisnis perusahaan juga telah mengalami perkembangan. Sampai akhirnya disadari pentingnya konsep yang lebih menekankan pada perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan. Konsep ini menempatkan pelanggan pada posisi yang semakin penting bagi perusahaan, karena konsumen dapat menjadi kunci bagi kesuksesan perusahaan. Suatu kegiatan bisnis tidak cukup hanya dipacu oleh produk atau teknologi saja. Banyak perusahaan yang merancang produk tanpa masukan dari pelanggan pada akhirnya produk tersebut ditolak di pasar. Pada kondisi persaingan yang semakin tinggi seperti sekarang ini hanya perusahaan yang berwawasan dan mementingkan pelanggan saja yang akan mampu bertahan dan unggul. Hal ini dikarenakan perusahaan tersebut mampu memberikan nilai yang lebih baik kepada konsumen daripada pesaing mereka.

Bagi suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan, perusahaan tersebut akan selalu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus kiat pemasaran bagi perusahaan tersebut. Saat ini kepuasan pelanggan menjadi topik yang cukup penting. Dalam industri ini kualitas sangat penting bagi pihak perusahaan dan konsumen, karena kualitas barang ataupun jasa berpengaruh besar atau berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga kualitas jasa dapat menjadi salah satu strategi yang penting dalam persaingan. Kualitas jasa dipengaruhi oleh dua faktor yaitu harapan dan kinerja yang dirasakan konsumen. Konsumen akan membandingkan harapan konsumen dan kinerja yang diberikan oleh

perusahaan berupa pemberian pelayanan yang memuaskan. Bila harapan terpenuhi oleh pelayanan perusahaan, maka jasa tersebut dikatakan memiliki kualitas yang baik dan akan dapat memuaskan konsumen.

Kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman, telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan bukti langsung.

Dalam perkembangan pengelolaan Keuangan Negara dirasakan pula semakin pentingnya fungsi perbendaharaan dalam pengelolaan sumber daya keuangan pemerintah. Fungsi perbendaharaan tersebut terutama perencanaan kas yang baik, pencegahan kemungkinan terjadinya penyimpangan pengelolaan keuangan, pencairan sumber pembiayaan dan pemanfaatan dana yang menganggur untuk meningkatkan nilai tambah sumber daya keuangan. Dalam penjelasan atas UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara disebutkan bahwa UU Nomor 17 Tahun 2003 tersebut disusun dalam upaya menghilangkan penyimpangan dalam pengelolaan keuangan Negara dan mewujudkan system pengelolaan fiskal yang berkelanjutan. Untuk mencapai tujuan itulah maka Kementerian Keuangan melakukan upaya-upaya melalui reformasi tata kelola keuangan yang berorientasi pada transparansi dan akuntabel. Yang mana sesuai dengan Pasal 2 UU Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, tata kelola keuangan mencakup penerimaan Negara dan pengeluaran Negara.

Kementerian Keuangan Republik Indonesia telah melakukan penataan organisasi keuangan sesuai kebutuhan masyarakat, perkembangan kebijakan keuangan Negara, dan

dinamika administrasi publik. Pembenahan dan pembangunan kelembagaan yang terarah dan pro publik diharapkan memberikan dukungan dan pedoman bagi masyarakat dan Negara yang lebih adil dan rasional. Kementerian Keuangan telah membentuk penataan organisasi keuangan sejak tahun 2002 dan terus berjalan hingga saat ini. Penataan organisasi keuangan tersebut meliputi pemisahan, penggabungan dan penajaman fungsi, serta modernisasi. Penajaman tugas dan fungsi dilakukan di Sekretariat jenderal, Inspektorat Jenderal, Direktorat Jenderal Perbendaharaan, Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, dan Badan Kebijakan Fiskal. Sementara modernisasi diimplementasikan dalam pembentukan Kantor Pelayanan pajak (KPP) Modern Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Utama (KPU DJBC) Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, dan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Percontohan. Diadakannya pemisahan dan penajaman fungsi organisasi diharapkan mampu menciptakan struktur organisasi yang menghasilkan kebijakan yang berkualitas dan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) sebagai salah satu organisasi sektor publik selaku instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jendral Perbendaharaan Departemen Keuangan Republik Indonesia (RI) yang menjalankan tugas dan fungsi sebagai Kuasa Bendahara Umum Negara (BUN) mempunyai peran penting dalam proses pencairan dana Anggaran Pendapatan dan belanja Negara (APBN), penatausahaan penerimaan negara dan pertanggungjawaban pelaksana anggaran. Sejalan dengan reformasi birokrasi dalam rangka menuju tata laksana kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), KPPN sebagai salah satu aparatur negara telah melakukan perubahan paradigma layanan dengan cara memberikan layanan yang cepat, tepat, akurat, tanpa biaya serta proses pekerjaan yang transparan (Dirjen

Perbendaharaan, 2009). Berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-18/PB/2008 tanggal 25 Januari 2008 tentang Penetapan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Percontohan Tahap II di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, KPPN Padang ditetapkan sebagai KPPN Percontohan sejak tanggal 1 Februari 2008. KPPN Percontohan ini dibentuk sebagai wujud peningkatan pelayanan ke stakeholders yang mengedepankan prinsip pelayanan satu tempat (*one stop service*), penerapan basis sederhana, pemanfaatan IT, penerapan sistem pengendalian internal, penerapan pengelolaan kinerja, serta penerapan layanan yang transparan dan akuntabilitas. Dengan demikian KPPN Jambi selanjutnya bisa menjadi contoh bagi Instansi lainnya dalam menciptakan layanan yang transparan dan akuntabilitas melalui kinerja laporan keuangan yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk membahas masalah tersebut dalam tugas akhir ini dengan judul “PROSES PELAYANAN PEMBIAYAAN ULTRA MIKRO PADA KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA (KPPN)”.

1.2 Masalah Pokok Laporan

Melihat dari latar belakang masalah sebelumnya maka masalah pokok yang dapat diambil dalam diambil dalam laporan ini adalah :

1. Bagaimana Proses Pelayanan Nasabah Pembiayaan Ultra Mikro pada KPPN Jambi ?

2. Apa saja kendala dalam Proses Pelayanan Nasabah Pembiayaan Ultra Mikro pada KPPN Jambi ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Laporan

1.3.1 Tujuan Laporan

Setelah masalah pokok ditentukan adapun tujuan yang dicapai dalam laporan ini adalah:

1. Untuk menjelaskan atau mengetahui Proses Pelayanan Nasabah Pembiayaan Ultra Mikro pada KPPN Jambi
2. Untuk menjelaskan kendala Proses Pelayanan Nasabah Pembiayaan Ultra Mikro pada KPPN Jambi

1.3.2 Manfaat laporan

Manfaat dari laporan ini adalah sebagai berikut :

A. Bagi Akademis

- 1 Menambah wawasan dan pengetahuan tentang dunia kerja yang akan dihadapi di masa yang akan datang
- 2 Sebagai syarat dalam mencapai gelar ahlimadya sekaligus telah menyelesaikan pendidikan di Universitas Jambi

B. Manfaat Praktis

Dapat menjadi pedoman ataupun tambahan informasi bagi instansi

C. Manfaat Administratif

Memberikan informasi tentang bauran pemasaran pada KPPN Jambi

1.4 Metode Laporan

Dalam mengumpulkan data laporan, saya menggunakan bahan pendukung dalam laporan yang dibuat. Agar dapat tersusun baik metode pengumpulan datanya adalah sebagai berikut.

1.4.1 Jenis Data

Dalam penulisan laporan ini digunakan jenis data primer dan data sekunder yang dapat memberikan gambaran secara sistematis mengenai masalah yang akan dibahas ditempat kerja magang :

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari perusahaan itu sendiri seperti mengadakan wawancara langsung kepada karyawan diKPPN Jambi

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diolah KPPN Jambi berupa : Profil perusahaan, sejarah perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

1.4.2 Metode pengumpulan data

1. Metode pengumpulan data primer yang diperlukan dalam perusahaan ini adalah :

A. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mengajukan langsung kepada pembimbing instruktur lapangan serta karyawan KPPN Jambi.

B. Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung kegiatan pemasaran yang dilakukan KPPN Jambi.

2. Metode pengumpulan data sekunder yang diperlukan dalam penulisan ini adalah :

A. Study Kepustakaan

Yaitu melakukan studi kepustakaan guna mengumpulkan data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

1.4.3 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan ini berupa metode deskriptif yaitu data yang menjelaskan dan mendeskripsikan suatu objek pada lokasi yang sesuai dengan topik laporan. Data dari analisis deskriptif ini menjelaskan mengenai Penerapan Bauran Pemasaran Produk Pembiayaan Ultra Mikro Pada KPPN Jambi

1.5 Waktu dan Tempat Magang

Adapun waktu dan tempat kegiatan magang yang dilaksanakan untuk mendapatkan data-data dan informasi dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

1.5.1 Waktu magang

Adapun waktu kegiatan atau praktek kerja lapang yang dilakukan untuk mendapatkan data-data dan informasi guna sebagai bahan laporan tugas akhir ini ialah selama 2 bulan yaitu dari tanggal 10 Februari 2020 – 2 April 2020.

1.5.2 Tempat Magang

Lokasi magang bertempat pada kantor KPPN Jambi yaitu di Jln. Jendral A. Yani No 7.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika laporan ini, saya membagi pokok bahasan menjadi empat bab dan masing-masing bab terbagi menjadi beberapa sub bab ringkasan isi tiap bab laporan ini ialah sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini, diuraikan mengenai latar belakang, masalah pokok, tujuan, manfaat, jenis dan metode pengumpulan data, waktu dan lokasi magang, serta sistematika laporan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan tentang teori-teori yang mendasari laporan ini yang berisi tentang kumpulan-kumpulan definisi-definisi yang berkaitan dengan pokok bahasan laporan serta pembahasan teoritis.

BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum mengenai sejarah penulisan , Visi dan Misi serta Motto Perusahaan, Struktur Organisasi, Penerapan bauran pemasaran yang dilakukan perusahaan

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup, yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan dan saran yang memungkinkan bermanfaat bagi perusahaan dan pihak lain pada umumnya.