

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PD BPR Artha Sukapura berakar dari pembentukan Bank Karya Produksi Desa (BKPD) disetiap kecamatan dan beberapa pasar potensial pada tahun 1967 sampai dengan tahun 1970, dasar pembentukan Bank Karya Produksi Desa (BKPD) ini adalah Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Tasikmalaya. Dengan tujuan agar BPR milik Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya menjadi lebih kuat, dan mempunyai daya saing sehingga dalam pengelolaanya dapat membentuk sistem perbankan yang sehat, pada bulan Februari 2011, melalui kebijakan Bupati Kabupaten Tasikmalaya dan didukung oleh DPRD Kabupaten Tasikmalaya, menggabungkan ke 30 PD BPR BKPD dan Bank Pasar milik Kabupaten Tasikmalaya menjadi 2 Perusahaan Daerah (PD). BPR yaitu salah satunya PD BPR Artha Sukapura dengan penataan penggabungan ini semakin terasa dan terlihat fungsi PD BPR Artha Sukapura sebagai lembaga intermediasi dan lembaga kepercayaan masyarakat.

PD BPR Artha Sukapura merupakan salah satu badan usaha milik Pemerintah Daerah Kabupaten Tasikmalaya, yang memiliki tujuan untuk melayani usaha kecil dan mikro menengah masyarakat dan membantu mendorong perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup kesejahteraan masyarakat.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun Visi Misi pada BPR Artha Sukapura sebagai berikut :

1) VISI

“ Menjadi BPR yang sehat, besar dan mandiri “

Penjelasan visi, sehat adalah kondisi bank dalam kategori sehat sebagaimana ketentuan Bank Indonesia dan best practice perbankan pada umumnya. Besar adalah *performance* bank yang ideal dilihat dari aspek pertumbuhan asset. Mandiri adalah kemampuan bank dalam melakukan operasional perbankan yang independen.

2) MISI

- a. Menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat
- b. Membantu mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah
- c. Sumber pendapatan asli daerah

3.1.3 *Statement* Budaya Perusahaan

Adapun nilai-nilai budaya pada PD BPR Artha sukapura adalah:

1) *Prudential*

Berusaha membangun tatanan perusahaan yang tangguh dan dapat bersaing dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian;

2) *Responsibility*

Selalu bekerja dengan disiplin tinggi, bertanggungjawab dan konsisten dalam melaksanakan setiap ketentuan, serta penuh semangat dalam menghadapi tantangan;

3) *Accountability*

Berupaya menjadi professional dengan meminimalkan kesalahan baik dalam proses maupun hasil pekerjaan mealalui ketelitian;

4) *Competency*

Selalu berusaha memperluas wawasan, pengetahuan dan keterampilan sumber daya manusia secara optimal untuk memuaskan konsumen;

5) *Transparancy*

Memberikan pelayanan yang transparan, terbuka, ramah, dan saling percaya, saling mendukung, sehingga tujuan *Good Corporate Governmance* dapat dicapai dalam upaya menciptakan pelayanan prima;

6) *Integrity*

Memahami dan melaksanakan semua ketentuan yang berkaitan dengan rahasia ban, rahasia perusahaan, rahasia jabatan, rahasia nasabah, serta berperilaku terpuji, tidak melanggar norma dan menjunjung tinggi kode etik perbankan;

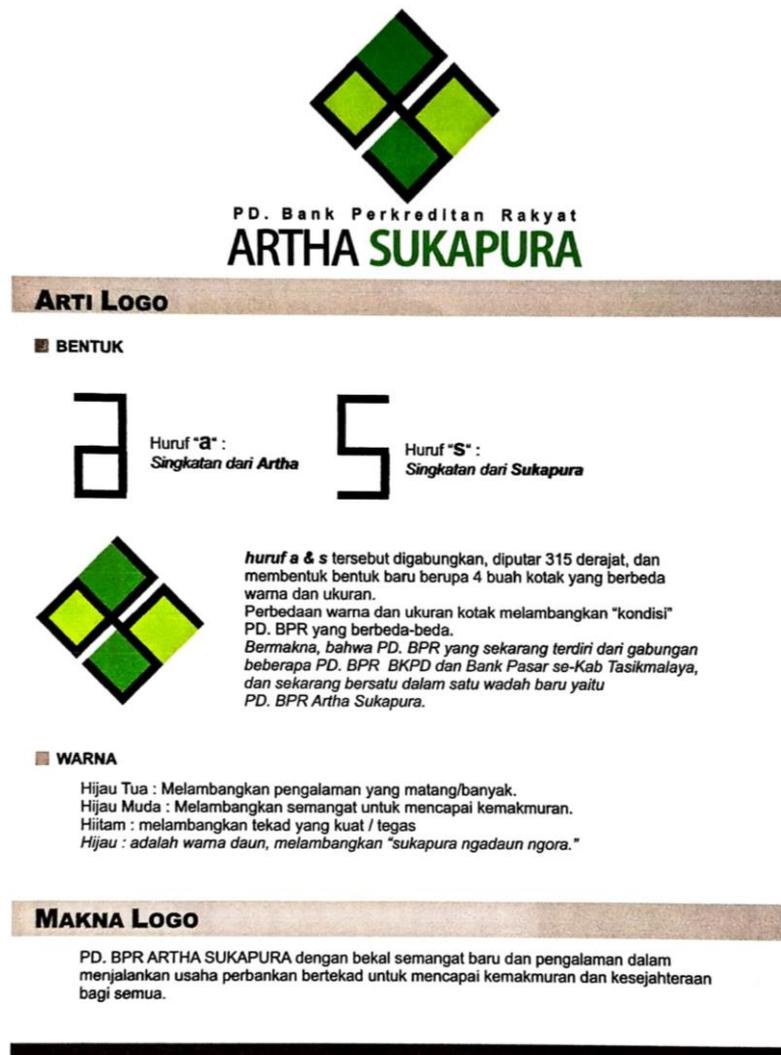
7) *Solidarity*

Selalu membangun kerja sama tim yang kuat, kompak, dan sehat;

8) *Customer Focus*

Komitmen untuk melayani nasabah mikro kecil dan menengah yang senantiasa menjaga nasabah sebagai mitra utama yang perlu diberikan solusi dan pelayanan prima.

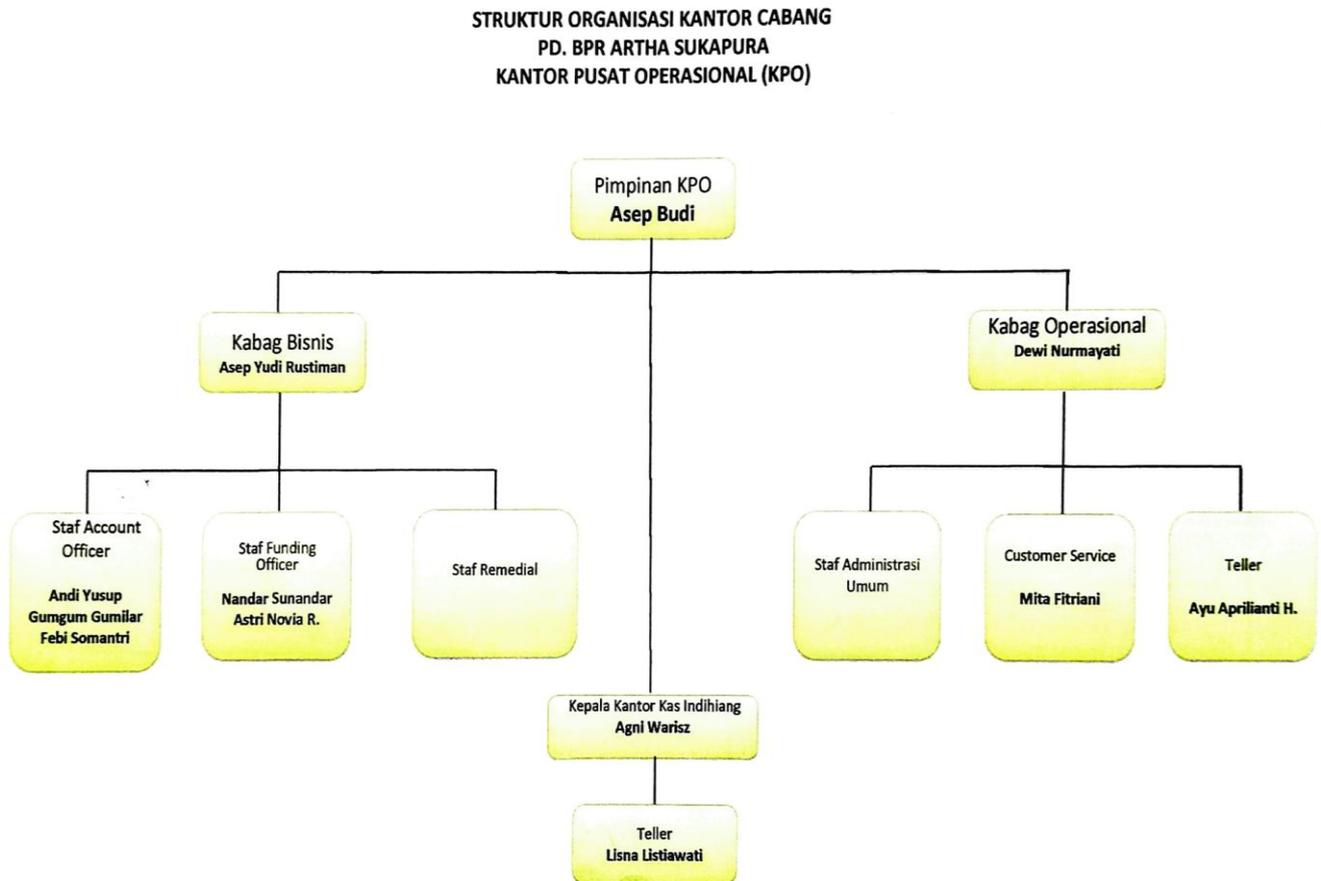
3.1.4 Logo dan Makna



Sumber : PD. BPR Artha Sukapura Tahun 2010

Gambar 3.1. Logo dan Makna PD. BPR Artha Sukapura

3.1.5 Struktur Organisasi



Sumber : PD BPR Artha Sukapura Tahun 2014

Gambar 3.2. Struktur Organisasi Pusat PD. BPR Artha Sukapura

3.1.6 Job Description

Berikut adalah *job description* dari KPO PD. BPR Artha Sukapura :

1. Kantor Pusat Operasional

Kantor Pusat Operasional dipimpin oleh seorang pemimpin kantor pusat yang mempunyai tugas pokok, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melaksanakan kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi dalam menjalankan/menyelenggarakan operasional BPR di masing-masing cabang;
- b. Memberikan saran dan pertimbangan kepada direksi secara structural/hierarki tentang tindakan yang perlu diambil dalam pengembangan jasa pelayanan kantor pusat;
- c. Memastikan bahwa kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi telah dijalankan dengan ketentuan yang berlaku.

2. Kantor Cabang

Susunan organisasi kantor cabang PD. BPR Artha Sukapura terdiri dari :

1. Pimpinan Cabang

Tugas pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melaksanakan kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi dalam menjalankan operasional BPR di masing-masing cabang;
- b. Melaksanakan fungsi manajemen di kantor cabang dalam mengimplementasikan strategi pengembangan kinerja bisnis bank dengan menciptakan dan memanfaatkan peluang untuk mencapai

Rencana Kerja dan meningkatkan pertumbuhan bisnis bank berdasarkan prinsip kehati-hatian untuk memastikan kegiatan operasional di kantor cabang dapat terlaksana dengan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam mencapai target yang ditetapkan;

- c. Memberikan saran dan pertimbangan kepada direksi secara structural/hierarki tentang tindakan yang perlu diambil dalam pengembangan kantor cabang;
- d. Mengusulkan pengembangan kemampuan diri maupun staf yang dipimpinnya melalui program pelatihan dan pengembangan pegawai secara terencana yang dilaksanakan oleh Kantor Pusat;
- e. Memastikan bahwa kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi telah dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; Menerapkan, melaksanakan, dan mengawasi pelaksanaan Budaya Sadar Risiko dan Budaya Kepatuhan di seluruh jenjang organisasi Kantor Cabang sesuai dengan kebijakan tata kelola, penerapan manajemen risiko dan kepatuhan yang berlaku.

Pimpinan cabang membawahi :

A. Kepala Bagian Bisnis

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan identifikasi risiko diseluruh aspek kegiatan bisnis sebagai implementasi manajemen risiko di PD. BPR Artha Sukapura;

- b. Kepala bagian diwajibkan melakukan survey, analisa ulang (On The Spot), investigasi dan pengecekan keabsahan berkas dan dokumen atas setiap pengajuan kredit calon debitur dari staf marketing kredit;
- c. Mewakili pimpinannya untuk tugas-tugas intern maupun ekstern yang berhubungan dengan bagian pimpinannya;
- d. Mengusulkan kepada Pimpinan Cabang/KPO untuk memberikan keringanan denda terhadap debitur yang dapat melunasi tunggakan atau pinjamannya;
- e. Memastikan bahwa kebijakan, ketentuan, system, dan prosedur, serta aktivitas bagian bisnis telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- f. Memastikan proses dalam pemberian kredit dan penghimpunan dana telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku

Kepala Bagian Bisnis membawahi :

1. *Staff Funding Officer*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan identifikasi di seluruh aspek kegiatan marketing dana sebagai implementasi manajemen risiko pada PD. BPR Artha Sukapura;
- b. Meminta dana yang diperlukan dari nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- c. Memastikan bahwa seluruh aktivitas bagian marketing dana telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. *Staff Account Officer Kredit*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melaksanakan kegiatan pemasaran produk-produk kredit PD BPR Artha Sukapura untuk mencapai target ekspansi kredit yang telah ditentukan;
- b. Meminta data yang diperlukan dari nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- c. Memastikan bahwa seluruh aktivitas penanganan kredit telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Staf Remedial

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan identifikasi, pemetaan, dan analisis terhadap kredit yang di hapus buku untuk segera diambil langkah-langkah upaya penyelesaiannya;
- b. Melakukan penagihan baik secara langsung maupun tidak langsung atas kredit NPL (*Non Performing Loan*) dan Hapus Buku yang menjadi kelolanya;
- c. Merekomendasikan kredit kategori macet untuk diajukan dilakukan hapus buku
- d. Membuat data historis hapus buku untuk dilaporkan kepada atasan langsung sebagai bahan pertimbangan di dalam komite kredit;
- e. Tercapainya target penyelesaian kredit yang telah di hapus buku yang telah diteapkan oleh atasannya langsung.
- f. Bertanggungjawab terhadap kredit yang telah di restrukturisasi.

B. Kepala Bagian Operasional

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Memimpin mengawasi dan mengatur seluruh kegiatan bagian pelayanan meliputi pelayanan Customer Service dan Teller di Kantor Pusat Operasional/KPO;
- b. Mengkoordinasikan seluruh operasional layanan jaringan Unit Pelayanan Kas;
- c. Mengusulkan pengembangan dan updating aplikasi kepada kantor pusat;
- d. Mengusulkan pengadaan barang yang dibutuhkan kepada Pimpinan Cabang/KPO;
- e. Bertanggungjawab terhadap kebenaran dan kesesuaian seluruh transaksi di kantor cabang/lpo dan unit pelayanan kas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- f. Bertanggungjawab terhadap pengelolaan uang kas Teller dan uang kas kecil operasional (jika ada).

Kepala Bagian Operasional membawahi :

1. Staff Administrasi Umum

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan administrasi umum, pengumpulan data, analisa keuangan di pelaporan keuangan kantor cabang/kpo PD. BPR Artha Sukapura;
- b. Melaksanakan administrasi kredit;

- c. Merekomendasikan dan memantau penghapusan buku aktiva dan pasiva kantor cabang/kpo;
- d. Memberikan data IDI Historis dan kredit yang diperlukan kepada unit kerja yang membutuhkan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- e. Memastikan proses input data kredit dilakukan secara benar dan akurat;
- f. Memastikan bahwa langkah-langkah proses pencairan kredit dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. *Customer Service*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Menjadi mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank;
- b. Mengecek dan memeriksa kebenaran bukti diri nasabah;
- c. Memberikan pelayanan dan memelihara hubungan baik dengan nasabah.
- d. Memberikan informasi produk & jasa PD. BPR Artha Sukapura kepada nasabah atau calon nasabah;
- e. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kepada nasabah;
- f. Memantau perkembangan rekening – rekening nasabah;
- g. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Pimpinan Cabang/KPO atau Kepala Kantor Kas secara struktural/hierarki tentang langkah-

langkah atau tindakan – tindakan yang perlu diambil dalam bidang tugasnya;

- h. Memberikan informasi berkaitan dengan layanan PD. BPR Artha Sukapura secara baik dan benar;
- i. Pengelolaan data nasabah secara baik, tertib, dan tepat.

3. *Teller*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan pengajuan *dropping* kas kecil pada pagi hari sebagai modal awal dan *dropping* kas akhir hari yang harus disaksikan oleh Kepala Bagian Operasional;
- b. Membuat penyimpanan dan pengelolaan keuangan Kantor Cabang;
- c. Terjaganya keamanan kas *teller*;
- d. Menghitung jumlah modal awal;
- e. Melayani transaksi nasabah yang datang secara tunai/kas serta transaksi online sesuai kewenangannya;
- f. terselesaikannya laporan kas harian;
- g. Bertanggungjawab terhadap kerahasiaan dan penggunaan *user password* (security) dalam menggunakan aplikasi atau *software* sesuai dengan *user password* yang dimiliki.

C. Kepala Kantor Kas

Tugas pokok, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Melakukan identifikasi risiko di seluruh aspek kegiatan kantor kas sebagai implementasi manajemen risiko pada PD. BPR Artha Sukapura;

- b. Melakukan pembinaan terhadap personil yang ada di Kantor Kas;
- c. Melaksanakan kebijakan Kantor Pusat;
- d. Melaksanakan administrasi pembukuan, keuangan, perlengkapan dan kekayaan kantor kas;
- e. Mengecek dan memeriksa kebenaran bukti nasabah;
- f. Memantau pertumbuhan dan perkembangan rekening-rekening nasabah;
- g. Pelaksanaan strategi dan kebijakan Direksi/Pimpinan Cabang pada tingkat Kantor Kas;
- h. Mengkoordinir kinerja tim untuk pencapaian target penghimpunan dana Kantor Kas;
- i. Tercapainya target penghimpunan dana sesuai dengan RBB (Rencana Bisnis Bank) yang telah ditetapkan.

Kepala Kantor Kas membawahi:

Kepala kantor kas membawahi:

- *Customer Service*
- *Teller*
- *Petugas marketing*

D. Kegiatan diluar kantor (cash mobile) jika ada

- a. Mendekatkan pelayanan kepada nasabah;
- b. Melayani kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah diluar kantor (*cash mobile*) sebagaimana prosedur yang telah ditetapkan;
- c. Melakukan transaksi diluar kantor sesuai dengan prosedur yang ada;
- d. Melaksanakan kegiatan diluar kantor;

- e. Bersama Kepala Bagian Operasional melakukan *cross check* aktivitas kas di luar kantor;
- f. Menerima dan mengeluarkan transaksi tunai sesuai dengan yang diterima.

3.1.7 Jaringan Usaha Kantor PD. BPR Artha Sukapura

Adapun PD. BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Operasional Tasikmalaya memiliki satu kantor manajemen dan operasional, delapan kantor cabang, dan delapan kantor kas yang tersebar di Kabupaten Tasikmalaya

1. Kantor Pusat Manajemen

Jl. Ahmad Yani No. 138 A Kota Tasikmalaya

Telp. (0265) 330960 Fax. Telp. (0265) 330115

2. Kantor Pusat Operasional

Jl. Ahmad Yani No. 139 Kota Tasikmalaya

Telp. (0265) 330960 Fax. Telp. (0265) 330115

3. Kantor Cabang Cisayong

Jl. Raya Cisayong No. 130 Cisayong

Telp. (0265) 420830

4. Kantor Cabang Pagerageung

Jl. Raya Pagerageung Tasikmalaya

Telp. (0265) 455521

5. Kantor Cabang Rajapolah

Jl. Raya Rajapolah No. 264 Rajapolah Tasikmalaya

Telp. (0265) 421295

6. Kantor Cabang Salopa
Jl. Raya Salopa No. 267 Salopa
Telp. (0265) 7081133
7. Kantor Cabang Cibalong
Jl. Raya Cibalong-Karang Nunggal No. 46
Telp. (0265) 566267
8. Kantor Cabang Singaparna
Jl. Cikiray Singaparna Kab. Tasikmalaya
Telp. (0265) 545169
9. Kantor Cabang Cikalong
Jl. Raya Cikalong
Telp. (0265) 7950234
10. Kantor Cabang Pasar Pancasila
Jl. Pasar Pancasila
Telp. (0265) 333725
11. Kantor Kas Sukaratu
Jl. Pasar Sukaratu
12. Kantor Kas Ciawi
Jl. Kaum Kidul No. 11 Ciawi Tasikmalaya
Telp. (0265) 455140
13. Kantor Kas Pasar Ciawi
Jl. Kiara Kuda Blk. Pasar Baru Ciawi
Telp. (0265) 455152

14. Kantor Kas Pasar Rajapolah

Jl. Pasar Rajapolah

Telp. (0265) 421302

15. Kantor Kas Parung Ponteng

Jl. Parung Ponteng

16. Kantor Kas Pasar Singaparna

Jl. Koramil Pasar Singaparna

17. Kantor Kas Cigalontang

Jl. Raya Cigalontang No. 38A Cigalontang

Telp. (0265) 7070300

18. Kantor Kas Salawu

Jl. Raya Salawu No. 24 Singaparna

Telp. (0265) 544088

3.1.8 Kinerja Usaha Terkini

Adapun kinerja usaha yang berhasil diperoleh oleh PD. BPR ARTHA SUKAPURA dalam kurun waktu beberapa tahun kebelakang yaitu :

a. Tahun 2018

- Meraih penghargaan dengan predikat “Sangat Bagus” atas kinerja keuangan selama tahun 2018 dari infobank
- Meraih penghargaan dengan predikat Bintang Lima atas kategori aset Rp100 Miliar ke atas yang tumbuh pesat selama 3 tahun dari THEFINANCE TOP 100 BPR

b. Tahun 2019

- Meraih penghargaan dengan predikat “BUMD TERBAIK KE VIII” kategori BPR aset Rp 100 Miliar sampai dengan di bawah Rp 250 Miliar dari THEASIANPOST
- Meraih penghargaan dengan predikat “Sangat Bagus” atas kinerja keuangan selama tahun 2019 dari infobank
- Meraih penghargaan dengan predikat “Sangat Bagus” atas kinerja keuangan selama tahun 2018 – 2019 dari infobank

c. Tahun 2020

- Meraih penghargaan dengan predikat “Sangat Bagus” atas kinerja keuangan selama tahun 2019 – 2020 dari infobank

3.1.9 Produk dan Layanan PD.BPR Artha Sukapura Tasikmalaya

PD.BPR Artha Sukapura memiliki produk dan layanan yang tersedia untuk nasabah antara lain sebagai berikut :

a. Kredit Multi Guna Sukapura

Kredit Multi Guna Sukapura atau dapat disingkat menjadi KMGS adalah pinjaman yang dapat digunakan untuk berbagai macam tujuan, dapat digunakan untuk tujuan modal kerja, investasi ataupun kebutuhan konsumtif bagi seluruh lapisan masyarakat. Bagi nasabah yang membutuhkan tambahan modal usaha, membeli tanah atau rumah ataupun kebutuhan konsumtif seperti kebutuhan sekolah anak, kebutuhan

pernikahan anak bahkan untuk pembelian kendaraan, dapat menggunakan jenis pinjaman KMGS ini.

Persyaratan umum :

- Photo copy KTP suami istri sebanyak dua lembar;
- Photo copy surat nikah/akta cerai;
- Pas photo terbaru 3x4 suami istri sebanyak dua lembar;
- Photo copy kartu keluarga
- Photo copy NPWP untuk plafon mulai dari Rp. 100 juta keatas;
- Photo copy perizinan (SKU/SIUP/TDIP)

Persyaratan Agunan:

- Letter C;
- Sertifikat hak milik/guna bangunan/guna usaha;
- SPPT tahun terakhir;
- Surat keterangan tanah dari desa/kelurahan;
- Surat keteranganperbedaan luas/nama pada agunan dari desa/kelurahan;
- BPKB (lengkap dengan kuitansi pembelian);
- Photo copy STNK;
- Faktur pembelian (jika ada).

Suku bunga:

15% s/d 24% flat pertahun.

b. Kredit Swadana Sukapura

Kredit swadana sukapura merupakan kredit dengan menggunakan agunan berupa produk simpanan tabungan PD.BPR Artha Sukapura atau simpanan deposito PD.BPR Artha Sukapura. Jadi untuk nasabah yang sudah memiliki produk simpanan bank berupa tabungan ataupun deposito maka produk tersebut dapat dijadikan sebagai agunan, dengan suku bunga yang komeptitif serta persyaratan yang mudah.

Persyaratan umum ;

- Photo copy KTP suami istri sebanyak dua lembar;
- Photo copy surat nikah/akta cerai;
- Pas photo terbaru 3x4 suami istri sebanyak dua lembar
- Photo copy kartu keluarga
- Bilyet deposito atau buku tabungan sukapura yang dijaminan (asli);
- Surat kuasa pemblokiran/pencairan deposito/tabungan.

Suku bunga :

1. 10% Floating (menurun) per Tahun untuk jaminan berupa simpanan tabungan sukapura;
2. Suku bunga deposito yang akan dijaminan + 3% Floating (menurun) per Tahun untuk jaminan berupa simpanan deposito sukapura.

c. Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap (KPBT)

Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap merupakan pinjaman yang diberikan khusus kepada:

- Aparatur Sipil Negara (ASN)
- Kepala desa dan perangkat desa
- Guru (ASN dan Non-ASN) memiliki penghasilan dari sertifikasi
- Pegawai yang bekerja di perusahaan swasta

Untuk wilayah Kabupaten/Kota Tasikmalaya dan sekitarnya pinjaman ini dapat digunakan untuk kebutuhan konsumtif dengan berbagai kemudahan dan pilihan jenis perhitungan suku bunga yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan.

d. Tabungan Sukapura Plus

Tabungan Sukapura Plus adalah salah satu produk simpanan tabungan BPR Artha Sukapura yang memiliki banyak plus nya, diantaranya yaitu:

- Setoran awal hanya Rp. 25.000,- saja
- Setoran tanpa batas selanjutnya, bebas sesuai kemampuan nasabah
- Mendapatkan hadiah langsung tanpa diundi setiap 6 (enam) bulan sekali apabila memenuhi ketentuan yang berlaku
- Berkesempatan mendapatkan hadiah undian setiap 1 (satu) tahun sekali apabila memenuhi ketentuan yang berlaku.

Persyaratan pembukaan rekening untuk nasabah perorangan adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir pembukaan rekening;
2. Identitas diri atau KTP.

Persyaratan pembukaan rekening untuk nasabah non perorangan adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir pembukaan rekening;
2. Status Badan Usaha (Akta pendirian dan perubahan terakhir);
3. NPWP;
4. Identitas Pengurus (Kartu Tanda Penduduk, SIM, atau Paspor), Kuasa kepada pihak-pihak yang ditunjuk mempunyai wewenang bertindak untuk dan atas nama perusahaan dalam melakukan hubungan dengan PD. BPR Artha Sukapura.

f. Tabungan Masyarakat

Tabungan Masyarakat adalah produk simpanan tabungan bagi seluruh lapisan masyarakat. Jenis tabungan ini tidak memiliki biaya administrasi, sehingga simpanan anda akan terus bertambah tanpa ada potongan biaya apapun, kecuali potongan pajak untuk jumlah simpanan yang melebihi nominal sebesar Rp 7,5 juta.

Berbagai keuntungan Tabungan Masyarakat:

1. Setoran awal hanya Rp. 25.000,- saja;
2. Setoran tanpa batas selanjutnya, bebas sesuai kemampuan anda;
3. Tanpa biaya administrasi.

Persyaratan pembukaan rekening untuk nasabah pengurangan adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir pembukaan rekening;
2. Identitas diri atau KTP

Persyaratan pembukaan rekening untuk nasabah non perorangan adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir pendaftaran;
2. Status Badan Usaha (Akta pendirian dan perubahan terakhir)
3. NPWP
4. Identitas Pengurus (Kartu Tanda Penduduk, SIM, atau Paspor), Kuasa kepada pihak-pihak yang ditunjuk mempunyai wewenang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan dalam melakukan hubungan dengan PD. BPR Artha Sukapura

g. Layanan *Mobile* (Kas Keliling)

Mobil Kas Keliling BPR Artha Sukapura, mobil yang didesain khusus untuk dapat memudahkan nasabah dalam berbagai layanan seperti melakukan setoran, penarikan, pengajuan kredit dan pembukaan tabungan. Kas keliling Artha Sukapura telah beroperasi di daerah Kantor Pusat Operasional Jl. Ahmad Yani No. 138 Kota Tasikmalaya. Mobil kas keliling ini sebagai pembantu kantor pusat dan kantor cabang. Demi memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, PD BPR Artha Sukapura memiliki harapan masing-masing cabang nantinya memiliki satu mobil kas keliling dengan seiring bertambahnya jumlah nasabah.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data deskriptif atau data yang berbentuk kata-kata dan tidak

berbentuk angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui wawancara mendalam, *participant observer* dan *studi literature*.

Sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data diperoleh. Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan data sekunder.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber datanya, dan keterangan yang diperoleh merupakan hasil wawancara langsung dan observasi di PD. BPR Artha Sukapura Tasikmalaya Kantor Pusat.
2. Data sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data itu diperoleh secara tidak langsung melalui arsip-arsip, makalah, dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian. Seperti data profil perusahaan dan data produk-produk kredit PD. BPR Artha Sukapura yang diperoleh dari kantor secara langsung.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah suatu metode yang dilakukan oleh penulis dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.

a. Wawancara Mendalam

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2019:231) mendefinisikan sebagai berikut “wawancara mendalam merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Menurut Noneng dan Eis (2018:285) menyatakan, “wawancara mendalam adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu”.

Penulis melakukan wawancara mendalam mengenai topik penelitian pada pihak bank bagian administrasi dan kepala bagian bisnis untuk mengetahui data dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

b. *Participant Observer*

Participant Observer atau pengamatan merupakan kegiatan dimana peneliti ikut terlibat dengan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2015:204).

Penulis melakukan pengamatan dengan ikut terlibat kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh *loan service* dan *data entry*. Dengan observasi partisipan ini maka data yang diperoleh penulis akan lebih akurat dan terperinci.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015:140) menyatakan, “studi pustaka adalah berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya

dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikareanakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah”.

Penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan hal-hal yang bersifat praktis.

3.2.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*data display*), dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulanberikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan;

2. Reduksi data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting;

3. Penyajian data (*data display*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data

akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut;

4. Membuat kesimpulan

Tahapan ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.