

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Singkat dan Profi Perusahaan Bank Perkreditan rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Cabang Cikatomas**

Dalam rangka menunjang pembangunan di bidang ekonomi, pemerintah daerah diinstruksikan untuk mendirikan lembaga-lembaga perkreditan rakyat di pedesaan dan terbukti salah satunya yang kita kenal dengan nama Bank Karya Produksi Desa (BKPD). Pada dasarnya lembaga perkreditan rakyat sudah ada sejak sebelum diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, bahkan telah dikenal sejak zaman Belanda. Namun pada masa pendudukan Jepang dan zaman proklamasi kemerdekaan lembaga perkreditan rakyat di pedesaan banyak yang tidak berfungsi.

Landasan pemikiran pembentukan lembaga perkreditan tersebut ditinjau dari segi ekonomi dan geografis menunjukkan potensi ekonomi (ekonomi) di daerah pedesaan cukup besar, tetapi Karena lemahnya potensi daya tukar tersebut semakin lama semakin menurun, hal ini disebabkan karena hal-hal dibawah ini:

1. Adanya tengkulak yang kegiatannya menekan harga pembeian dari petani dan meningkatkan harga penjualan sehingga hasil

yang diterima para tengkulak dan rata-rata berasal dari kotakan lebih besar. Demikian pada hakikatnya terjadinya pelarian uang dari daerah, sehingga daerah pedesaan yang merupakan daerah sentra produksi akan kekurangan uang modal untuk memproduksi.

2. Struktur moneter dan perbankan yang tidak merata di pedesaan yang dapat menyebabkan uang yang beredar dan berkembang di pedesaan terbatas. Pada saat itu juga bank yang didirikan belum menyentuh pedesaan melainkan berada di daerah kota.

Dengan demikian, yang menjadi akar masalah adalah bagaimana cara mengalokasikan uang sebagaimana penjelasan di atas agar tidak terjadi ketimpangan sehingga potensi produksi di daerah pedesaan dapat dipulihkan dan ditingkatkan kembali.

Berdasarkan hal tersebut, maka Gubernur Jawa Barat pada waktu itu Bapak Mayjen Mashudi mengintruksikan kepada para Bupati atau Walikota daerah se-Jawa Barat dengan intruksi Nomor 2 Instr/B.II/V/66 untuk melaksanakan pembentukan Bank Karya Produksi Desa (BKPD). Sebagai tindak lanjut dalam rangka pelaksanaan Keputusan Gubernur Jawa Barat tanggal 21 Desember 1965 yang diperbaiki tanggal 15 Maret 1966 yaitu Nomor 40/B.I/Pem/SK/65 perihal Pembentukan Bank Karya Produksi Desa (BKPD). Dengan instruksi tersebut, selambat-lambatnya tanggal 20 Mei 1966 disetiap Ibu Kota Kabupaten/Kota Madya harus melakukan

pembentukan suatu bank karya pembangunan dengan memperhatikan peraturan-peraturan pelaksanaannya yaitu Stc. No. 180a/Finek/3/66.

Berdasarkan surat keputusan pembentukan bank, melalui surat keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Tasikmalaya Nomor. Pe.003/170/SK/1967 tanggal 10 Juli 1967 tentang pembentukan BKPD, maka pada tanggal 10 Juli 1967 secara resmi dibuka atau berdiri. Pada tanggal 1 Agustus 1997 diubah menjadi PD. BPR Karya Produksi Desa. Adapun dasar hukum pembentukan atau pendirian BKPD di Kabupaten Daerah Tingkat II Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

1. Surat Izin Usaha Bank Desa dari Departemen Keuangan RI (Kementerian Keuangan No. Kep. 358/DJM/III.3/8/1973).
2. Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 40/B.1/Pem/SK/1965 jo Instruksi Gubernur Kepala DT I Jawa Barat No. 17/Instr/AF/1966 tentang pembentukan BKPD.
3. Peraturan Daerah Kabupaten DT II Tasikmalaya No. 17 Tahun 1977 tentang BankKarya Produk Desa ( BKPD).
4. Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Tasikmalaya No. Pe.003/170/SK/81 tentang Pembentukan BKPD.

Pada tanggal 31 Agustus 1970 keluar Surat Edaran Menteri Keuangan RI No. B.331/MK/b/70 tentang Larangan Pendirian Bank-

bank Sekunder, seperti BKPD maka kegiatan penambahan BKPD menjadi terhenti. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 1992 tentang Bank Perkreditan Rakyat, menetapkan persyaratan dan tata cara pemberian status lembaga-lembaga perkreditan desa tersebut sebagai Bank Perkreditan Rakyat. Pada tahun 1997 BKPD dan bank pasar milik pemerintah Kabupaten Tasikmalaya melalui keputusan menteri Republik Indonesia, BKPD dan bank pasar berubah menjadi perusahaan daerah bank perkreditan rakyat BKPD. Kemudian melalui surat keputusan bank Indonesia Nomor 13/2/KEP.DpG/2011 tanggal 7 Januari 2011 tentang pemberian izin peleburan usaha (Konsolidasi) dari PD. BPR BKPD Manonjaya, PD. BPR BKPD Karangnunggal, PD. BPR BKPD Cienam, PD. BPR BKPD Sodonghilir, PD. BPR BKPD Cikatomas, PD. BPR BKPD Sukaraja, PD. BPR BKPD Kota Tasikmalaya, PD. BPR BKPD Taraju, PD. BPR BKPD Cibeureum, PD. BPR

BKPD Leuwisari, PD. BPR BKPD Kawalu, PD. BPR BKPD Bantarkaong, PD. BPR BPI Tasikmalaya, PD. BPR BP Manonjaya berubah menjadi PD Bank Perkreditan Rakyat Artha Galunggung (PD. BPR Artha Galunggung). Terhitung sejak tanggal 01 Februari 2011 sudah mulai operasional PD. BPR Artha Galunggung.

### **3.1.2 Visi dan Misi perusahaan**

#### **A. Visi**

PD. BPR Artha Galunggung Kantor Cabang Cikatomas memiliki

Visi yaitu “MENJADI BPR YANG TUMBUH, SEHAT DAN MANFAAT”.

**B. Misi**

1. Memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan jasa perbankan dengan ragam produk BPR yang kompetitif dengan pelayanan prima dan SDM yang professional.
2. Meningkatkan tata kelola perusahaan serta membangun budaya organisasi yang didasari oleh nilai-nilai inti perusahaan.
3. Meningkatkan kontribusi PAD dan pengembangan UMKM untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah.

**3.1.3 Statement Budaya Perusahaan**

1. *Service Excellence*
  - Memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah
  - Proaktif dan cepat tanggap
2. Profesional
  - Mempunyai pengetahuan yang luas dan keterampilan tinggi
  - Konsisten dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas
  - Berorientasi terhadap hasil kerja yang berkualitas dan dapat dipertanggung jawabkan.
3. Integritas
  - Jujur, disiplin dan konsisten.

- Disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas serta mampu mengemban kepercayaan yang diberikan.

#### 4. Religius

- Berkeyakinan bahwa setiap tindakan yang dilakukan berada dibawah pengawasan Tuhan yang Maha Esa.
- Mengawali setiap tindakan dengan ibadah.
- Apa yang dilakukan hari ini harus lebih baik dari yang kemarin.

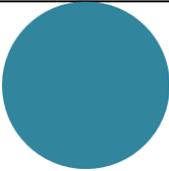
#### 5. Inovatif

- Kaya dengan ide-ide baru yang mendukung kelancaran tugas.
- Selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas.

#### 6. Transparansi

- Setiap pelaksanaan tugas selalu dapat diukur dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan yang berlaku.
- Dalam melaksanakan tugas selalu berkoordinasi dan dilaporkan kepada pihak yang terkait secara struktural.

### 3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (bank bjb)

NO	Logo	Penjelasan Logo
1		Logo utuh PD. BPR Artha Galunggung
2		Huruf "a" Singkatan dari Artha
3		Huruf "G"
4		Bila digabungkan huruf "a" dan "G" tersebut akan membentuk gambar seekor kupu-kupu. Bermakna, bahwa PD. BPR Artha Galunggung bermetamorfosis ke arah yang lebih baik.
5		Lingkaran melambangkan persatuan, hal ini bermakna bahwa PD. BPR BKPD/ bank pasar yang bersatu dalam satu wadah baru yaitu PD. BPR Artha Galunggung.

Sumber: PD. BPR Artha Galunggung 2023

**Gambar 3.1**  
**Logo PD. BPR Artha Galunggung**

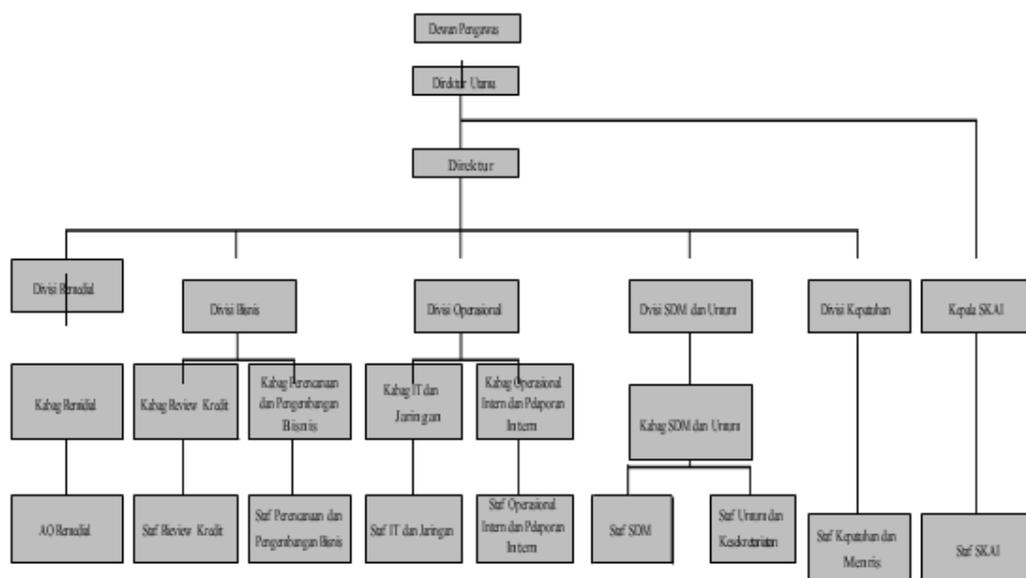
Penjelasan makna dan bentuk logo

Warna Biru : Melambangkan kedamaian dan kesejahteraan  
juga melambangkan warna gunung.

Warna Putih : Melambangkan niat yang bersih

Penjelasan makna logo : PD. BPR BKPD / Bank Pasar didasari dengan niat yang bersih, berubah (bermetamorfosis) menjadi bentuk baru yang lebih baik yaitu PD. BPR Artha Galunggung demi mencapai kedamaian dan kesejahteraan bagi semua.

### 3.2 Struktur Organisasi PD. BPR Artha Galunggung Kantor Cabang Cikatomas



Sumber: PD. BPR Artha Galunggung 2023

**Gambar 3.2**  
**Struktur Organisasi PD. BPR Artha Galunggung**  
**Kantor Cabang Cikatomas**

#### 1.2.1 Job Description PD. BPR Artha Galunggung Kantor Cabang Cikatomas

##### 1. Dewan Pengawas

- a. Menyusun tata cara pengawasan dan pengelolaan PD. BPR

Artha Galunggung

- b. Pelaksanaan dan pengawasan atas pengurusan PD. BPR

Artha Galunggung

- c. Penetapan kebijaksanaan anggaran dan keuangan PD. BPR

Artha Galunggung

- d. Pembinaan dan pengembangan PD. BPR Artha Galunggung

Adapun anggota dewan pengawas berfungsi:

- a. Membantu Ketua Dewan Pengawas dalam memberikan pemantauan kinerja direksi dalam penerapan Good Corporate Governance.
- b. Bersama-sama dengan Ketua Dewan Pengawas melakukan pembinaan dan arahan terhadap kebijakan Direksi dalam pembuatan rencana kerja anggaran, baik kebijakan bersifat umum maupun kebijakan strategis.
- c. Membantu Ketua Dewan Pengawas melakukan pengendalian atas pelaksanaan tugas Direksi dalam penerapan kebijakan-kebijakan dan pencapaian program kerja yang tertuang dalam rencana kerja dan anggaran.
- d. Menganalisa dan evaluasi atas pencapaian kerja Direksi dalam setiap periode anggaran dalam rangka mewujudkan visi misi dan tujuan perusahaan baik dalam lingkup bisnis dan pengembangan maupun nilai-nilai perusahaan.

## 2. Direktur Utama

- a. Penetapan Kebijakan untuk melaksanakan pengurusan dan pengelolaan PD. BPR Artha Galunggung berdasarkan kebijakan umum dan ditetapkan oleh pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas atau Dewan Komisaris.
- b. Pelaksanaan Manajemen OD. BPR Artha Galunggung berdasarkan kebijakan umum yang ditetapkan oleh pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas atau Dewan Komisaris.
- c. Penyusunan dan penyampaian rencana kerja tahunan dan anggaran PD. BPR Artha Galunggung kepada pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas atau Dewan Komisaris yang meliputi kebijakan dibidang organisasi, perencanaan, perkreditan, keuangan, kepegawaian, umum dan pengawasan untuk mendapatkan pengesahan.
- d. Penyusunan dan penyampaian laporan perhitungan hasil usaha dan kegiatan PD. BPR Artha Galunggung setiap 3bulan sekali kepada pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas dan Dewan Komisaris.

## 3. Direktur

- a. Koordinator, pengawasan dan pengarahan serta evaluasi terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas divisi

dibawahnya dan Kantor Cabang (KPO).

- b. Pengawasan dan pengarahan serta evaluasi atas penyusunan perencanaan kegiatan operasional Kantor Pusat dan Kantor Cabang (KPO).
- c. Pengawasan dan pengarahan serta evaluasi dan pengendalian atas pengantisipasi dari hasil identifikasi masalah yang timbul dari pelaksanaan tugas operasional bank dalam rangka kegiatan perbaikan, pengembangan, tata kerja dan prosedur dari setiap unit kerja organisasi.
- d. Pengawasan dan pengarahan serta evaluasi dan pengendalian atas penghimpunan penyaluran dana.

#### 4. Kepala Satuan Kerja Audit Intern (SKAI)

- a. Terselenggaranya pengawasan, guna meningkatkan efektifitas system pengendalian interna yang berkesinambungan pada kegiatan operasional perbankan BPR Artha Galunggung termasuk kepatuhan terhadap perundang-undangan yang berlaku, proses tata kelola, dan manajemen risiko.
- b. Memastikan terselenggaranya kebijakan, ketentuan, system, dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan internal dan ketentuan Bank Indonesia, OJK dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkat organisasi di unit kerjanya.
- d. Terselenggaranya pengawasan, pemeriksaan secara independen terhadap kegiatan layanan dan operasional perbankan BPR Artha Galunggung dijalankan sesuai dengan *Standart Operating Prosedure* dan kebijakan-kebijakan BPR yang berlaku.

5. Staf Satuan Kerja Audit Intern (Staf SKAI)

- a. Membantu kepala SKAI dalam rangka pengawasan, pemeriksaan dan meningkatkan efektifitas system pengendalian internal berkaitan dengan kegiatan operasional bank BPR Artha Galunggung dalam rangka pengamanan asset BPR dan menjamin dipatuhinya peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam mewujudkan visi misi dan nilai-nilai perusahaan.
- b. Membantu kepala SKAI dalam penyelenggara kegiatan audit dengan pemeriksaan secara independen dan objektif serta mendorong kegiatan pengendalian internal disetiap aktivitas dan tingkatan organisasi berjalan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Mewakili pandangan dan kepentingan profesi dan membuat analisis dan penelitian dibidang keuangan akuntansi operasional dan kegiatan lainnya, melalui

pemeriksaan secara on-site dan pemantauan secara off-site serta memberi saran perbaikan dan informasi objektif tentang kegiatan yang direview pada setiap jenjang organisasi.

#### 6. Kepala Divisi Remedial

- a. Terselenggaranya kegiatan perencanaan, arahan dan pengawasan terhadap kegiatan pemantauan dan pengawasan kredit demi terciptanya kredit yang sehat baik secara konsolidasi maupun masing-masing kantor cabang/KPO.
- b. Memastikan terselenggaranya kebijakan, system, dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan internal dan ketentuan BI, OJK dan pengaturan perundang-undangan yang berlaku.
- a. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkatan operasional di unit kerjanya.
- b. Terselenggaranya koordinasi dengan seluruh unit kerja, terhadap kegiatan penanganan (penyelamatan dan penyelesaian) kredit bermasalah.

#### 7. Kepala Bidang Remedial

- a. Membantu kepala divisi remedial menyelenggarakan

perencanaan dalam rangka pelaksanaan/menjaga kualitas kredit PD. BPR Artha Galunggung dalam kondisi yang sehat.

- b. Membantu kepala divisi remedial menyelenggarakan perencanaan dalam rangka menyelamatkan asset perusahaan dan meningkatkan tingkat pendapatan dan laba PD. BPR Artha Galunggung.
- c. Menyelenggarakan proses penyelamatan kredit (3R) yang diusulkan dari kantor cabang/KPO diatas kewenangan penyelamatan kredit kantor cabang/KPO sebagai upaya dalam kegiatan perkreditan terhadap debitur yang karakter baik dan mengalami penurunan usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Terselenggaranya pengawasan, pemantauan terhadap kredit yang dilakukan penyelamatan (3R).

8. *Account Officer* (AO) Penyelamatan Kredit

- a. Penanganan kredit bermasalah dengan penyelamatan kredit dalam rangka menurunkan risiko kredit melalui proses restrukturisasi kredit.
- b. Menyelamatkan harta atau asset BPR dengan melakukan penyelamatan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

9. *Account Officer* (AO) Penyelesaian Kredit

- a. Menjalankan tugas penyelesaian kredit-kredit bermasalah dalam pengelolaan divisi remedial untuk menurunkan NPL dalam rangka meningkatkan kesehatan PD. BPR Artha Galunggung, dengan menangani dan menyelesaikan kredit bermasalah melalui proses penyelesaian melalui non litigasi atau litigasi.
- b. Meningkatkan pendapatan dan laba BPR dengan menurunkan tingkat NPL melalui optimalisasi penyelesaian NPL sehingga dapat menekan pembentukan PPAP, meningkatkan pendapatan dan laba BPR dengan melakukan penagihan dan penyelesaian debitur hapus buku.
- c. Menyelamatkan harta atau asset BPR dengan melakukan penarikan agunan kredit dan ditindak lanjuti dengan dilakukan penjualan atau lelang barang jaminan.

#### 10. Kepala Divisi Bisnis

- a. Terselenggaranya kegiatan perencanaan pemasaran produk-produk kredit dan produk-produk dana serta produk jasa pelayanan lainnya sesuai target rencana bisnis bank PD. BPR Artha Galunggung.
- b. Memastikan terselenggaranya kebijakan, ketentuan, system, dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank sesuai dengan ketentuan internal dan ketentuan

BI, OJK dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkatan organisasi di unit kerjanya.
- d. Terselenggaranya koordinasi pemasaran produk-produk kredit dan produk-produk dana serta produk jasa layanan-layanan PD. BPR Artha Galunggung sesuai target dalam rencana bisnis bank PD. BPR Artha Galunggung secara konsolidasi.

#### 11. Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan Bisnis

- a. Membantu kepala divisi bisnis dalam pelaksanaan kegiatan kajian dan review produk-produk dengan konsep PLC (*Product Life Cycle*) yakni penilaian; produk baru, tumbuh, dewasa, dan menurun yang telah ada di PD. BPR Artha Galunggung.
- b. Membantu kepala divisi dalam pelaksanaan kajian dalam pengembangan produk dan pasar dengan matrix Ansoff pada PD. BPR Artha Galunggung
- c. Merancang dan menjabarkan target RBB BPR setiap tahun kepada setiap unit kerja di kantor pusat dan kantor cabang dengan konsep mengalirkan (“Cascading”) target kebawah (strategi, taktik dan eksekusi).
- d. Mengembangkan pemasaran digital dengan membangun

infrastruktur (kerjasama dengan TI), melatih para karyawan BPR, mendesain brosur dan merancang program promosi digital.

## 12. Kepala Bidang *Review* Kredit

- a. Membantu kepala divisi bisnis dalam melakukan tugas sesuai analisis dengan melakukan pemeriksaan dan *review* setiap pengajuan kredit di atas BWK KPO dan kantor cabang untuk kelayakan pemberian kredit dengan melakukan kunjungan lapangan atau *on the spot*.
- b. Membantu kepala divisi bisnis dalam kegiatan pemeriksaan dan *review* kesesuaian struktur kredit yang telah dan atau diberikan sesuai dengan kebutuhan debitur dan jenis penggunaan kredit di semua unit kerja (KPO dan Kantor Cabang) berdasarkan kajian dan analisis *review* kredit.
- c. Membantu kepala divisi bisnis dalam pelaksanaan kegiatan kajian dan *review* alat kerja per kreditan (aplikasi analisis kredit, penilaian agunan).

## 13. Staf Perencanaan dan Pengembangan Bisnis

- a. Membantu kepala bagian perencanaan dan pengembangan bisnis dalam pelaksanaan kegiatan kajian dan *review* produk-produk yang telah ada di BPR Artha

Galunggung.

- b. Membantu kepala bagian perencanaan dan pengembangan bisnis dalam pelaksanaan kegiatan kajian dalam pengembangan produk PD. BPR Artha Galunggung.

#### 14. Staf *Review* Kredit

- a. Membantu bagian perencanaan dan review dalam melakukan verifikasi on the spot terhadap kebenaran dan legalitas dokumen-dokumen persyaratan kredit dan melakukan analisa dan review untuk setiap pengajuan kredit diatas BWK KPO dan kantor cabang untuk kelayakan pemberian kredit.

#### 15. Kepala Divisi Operasional

- a. Terselenggaranya penyusunan dan perumusan rencana bisnis bank tahunan (*bussines plan*) dan rencana jangka panjang (*corporate plan*) PD. BPR ArthaGalunggung.
- b. Terselenggaranya perencanaan dan pelaksanaan standar pelayanan yang professional yang mampu memberikan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.
- c. Terselenggaranya koordinasi, pelaksanaan dan pengawasan penerapan APU PPT.

- d. Terselenggaranya perencanaan dan pelaksanaan tata kelola administrasi dalam operasional BPR Artha Galunggung.

#### 16. Kepala Bidang IT dan Jaringan

- a. Membantu kepala divisi operasional dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pengadaan, pemeliharaan dan pengembangan terhadap kebutuhan teknologi informasi.
- b. Membantu kepala divisi operasional dalam rangka menyelenggarakan perencanaan dan pelaksanaan pelayanan nasabah, divisi bisnis dan operasional yang mudah, aman dan nyaman dengan penggunaan teknologi informasi yang memadai termasuk menghadirkan berbagai aplikasi bantu.
- c. Membantu kepala divisi operasional dalam *supporting* data dan informasi sehingga menghasilkan big data dalam rangka penyelenggaraan, penyiapan data dan penyajian laporan baik internal maupun untuk *eksternal* maupun kemudahan pengelolaan informasi untuk kepentingan pelayanan dan pemasaran bank.
- d. Memberikan bantuan dalam hal penyediaan informasi data dalam bentuk analisa informasi kepada seluruh bagian untuk menunjang kebutuhan layanan dan kelancaran operasional.

#### 17. Kepala Bagian Pelaporan dan Operasional Intern

- a. Membantu kepala divisi operasional dalam merencanakan, mengkoordinasikan, menganalisa rencana kerja dan anggaran, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan dalam hal yang berkaitan dengan pembukuan, akuntansi dan pelaporan bulanan, laporan keuangan kendala intern, regulatordan publikasi berkala.
- b. Membantu dalam penyusunan dan perumusan bisnis bank (*bussines plan*) dan rencana jangka panjang (*corporate plan*) PD. BPR Artha Galunggung.
- c. Membantu dan sekaligus sebagai *administrator* dalam kegiatan pembuatan laporan keuangan BPR dan laporan lainnya.
- d. Penyedia sumber data dan informasi terkait dengan laporan keuangan BPR.

#### 18. Staf IT dan Jaringan

- a. Membantu Kepala bagian teknologi informasi (IT) dan jaringan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pengadaan, pemeliharaan dan pengembangan terhadap kebutuhan teknologi informasi.
- b. Membantu kepala bagian teknologi informasi (IT) dan jaringan dalam rangka mengelola dan integrasikan

*supporting* data dan informasi untuk penyiapan data penyajian laporan baik internal maupun eksternal.

- c. Memberikan bantuan dalam hal penyediaan informasi data siap saji kepada seluruh bagian untuk menunjang kebutuhan layanan dan kelancaran operasional.
- d. Membantu dalam kegiatan operasional PD. BPR Artha Galunggung untuk memastikan kelancaran penggunaan teknologi informasi.

#### 19. Staf Bagian Pelaporan dan Operasional Intern

- a. Pelaksana kegiatan yang berhubungan dengan pengumpulan, analisa, eliminasi dalam penyusunan serta pelaporan data keuangan konsolidasi PD. BPR Artha Galunggung.
- b. Pelaksana dalam kegiatan pembuatan laporan-laporan BPR bulanan, harian, mingguan, publikasi eksternal dan intern.
- c. Penyedia (*supervisor*) dalam kegiatan konsolidasi pelaporan keuangan setiap kantor cabang/KPO.
- d. Membuat analisa yang mudah dibaca dan dipahami setiap kegiatan yang berhubungan dengan keuangan dikantor pusat operasional dan kantor cabang PD. BPR Artha Galunggung.

## 20. Kepala Divisi Kepatuhan dan Manajemen Risiko

- a. Terselenggaranya kepatuhan bank terhadap komitmen yang dibuat oleh bank kepada Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas pengawas lain yang berwenang.
- b. Terselenggaranya fungsi kepatuhan, menumbuhkan dan mewujudkan pada semua tingkatan organisasi dan kegiatan usaha BPR.
- c. Terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkatan organisasi dan kegiatan usaha BPR.
- d. Memastikan agar kebijakan, ketentuan, system dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan perundang-undangan yang berlaku.

## 21. Staf Kepatuhan dan Manajemen Risiko

- a. Membantu kepala divisi kepatuhan manajemen risiko dalam mewujudkan terlaksananya budaya kepatuhan dan budaya risiko pada semua tingkatan organisasi dan kegiatan usaha bank.
- b. Membantu kepala divisi kepatuhan dan manajemen risiko dalam mengelola risiko kepatuhan yang dihadapi oleh

bank.

- c. Membantu kepala bank telah sesuai dengan ketentuan bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan peraturan perundang-undang yang berlaku.
- d. Membantu kepala divisi kepatuhan dan manajemen risiko dalam memastikan kepatuhan bank terhadap komitmen yang dibuat oleh bank kepada bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan/atau otoritas pengawas lain yang berwenang.

## 22. Kepala Divisi SDM dan Umum

- a. Terselenggaranya seluruh kegiatan bagian SDM dan umum, meliputi penyelenggaraan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan serta protoker.
- b. Memastikan terselenggaranya kebijakan, ketentuan, system, dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan intern dan ketentuan Bank Indonesia, OJK dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkat organisasi di unit kerjanya.
- d. Menyelenggarakan kegiatan analisis kebutuhan pegawai, sebagai fungsi penyedia SDM dengan melakukan perekrutan, seleksi dan penempatan sesuai dengan

kebutuhan BPR.

23. Kepala bagian SDM dan Umum

- a. Membantu kepala divisi SDM dan umum dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi dan pengelolaan terhadap barang-barang inventaris kantor dan barang-barang non inventaris.
- b. Membantu kepala divisi SDM dan umum dalam menyelenggarakan kegiatan analisis kebutuhan dan pengadaan barang dan jasa, mengadministrasikan dan terlaksananya proses pemeliharaan dan perbaikan terhadap barang-barang noninventaris serta kendaraan dinas.
- c. Membantu kepala divisi SDM dan umum menyelenggarakan dan mengawasi kegiatan pemeliharaan dan tata kelola kebersihan gedung kantor dan bangunan dilingkungan kantor.
- d. Membantu kepala divisi SDM dan umum menyelenggarakan kegiatan pengawasan terkait pelaksanaan dan pelaporan ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungan kantor pada saat operasional layanan diluar jam operasional kantor.

24. Staf SDM

- a. Terselenggaranya kegiatan atasan dalam melakukan

analisa kebutuhan pegawai, sebagai fungsi penyedia SDM dengan melakukan penyediaan data sebagai bahan analisa.

- b. Terselenggaranya kegiatan perekrutan, seleksi dan penempatan sesuai dengan kebutuhan bpr.
- c. Terselenggaranya kegiatan pendidikan, pelatihan dan pengembangan SDM sesuai dengan agenda dan anggaran yang telah ditentukan.
- d. Terselenggaranya kegiatan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- e. Terselenggaranya penata usahaan pelaksanaan asuransi pegawai.

#### 25. Staf Umum dan Kesekretariatan

- a. Terlaksananya kegiatan pengelolaan surat-surat dinas dan kesekretariatan lainnya serta kegiatan protokoler.
- b. Terlaksananya kegiatan pengadaan barang dan jasa, mengadministrasikan dan melakukan pemeliharaan dan perbaikan terhadap barang-barang inventaris dan kendaraan dinas.
- c. Terlaksananya pengawasan kegiatan pemeliharaan dan tata kelola kebersihan dan keamanan gedung kantor dan bangunan di lingkungan kantor.

- d. Tersedianya sarana dan prasarana terkait kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan baik yang diselenggarakan dalam lingkup kantor atau diluar kantor.

#### 26. *Customer Service*

- a. Menjadi garda depan dalam proses layanan jasa perbankan PD. BPR Artha Galunggung dan menjadi pusat informasi kepada nasabah atau calon nasabahterkait pelayanan produk dan jasa perbankan PD. BPR Artha Galunggung.
- b. Menjadi bagian dari pengendalian risiko operasional dengan menjalankan fungsi dan tugas APU PPT.
- c. Penyelesaian terhadap ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan dengan penanganan *handling complaint*.
- d. Menjalankan pemasaran produk dan jasa perbankan PD. BPR ArthaGalunggung dengan melakukan *cross selling*.
- e. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukuan rekening tabungan, deposito atau yang lainnya.
- f. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah atas sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayan yang diberikan oleh pihak nasabah.

- g. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- h. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- i. Mengadministrasikan buku deposito dan buku tabungan.
- j. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

#### 27. Teller

- a. Terselenggaranya kegiatan layanan transaksi keuangan yang bersifat tunai atas pemanfaatan fasilitas produk dan jasa perbankan kepada pihak ketiga (Nasabah atau calon nasabah).
- b. Terselenggaranya kegiatan dalam pengelolaan uang tunai (*Cash Teller*) yang ada dalam *cash box* sesuai dengan standar operating prosedur.
- c. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit.
- d. Membayarkan pencairan tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi.
- e. Penyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke bank.
- f. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian.
- g. Menyetorkan kas teller sore hari kepada coordinator

administrasi dan keuangan untuk diperiksa kebenarannya.

- h. Melakukan kas opname atas posisi kas harian bersama *coordinator* administrasi dan keuangan.

#### 28. Satpam

- a. Terciptanya keamanan terhadap gedung kantor dan lingkungan diluar gedung kantor baik pada jam operasional maupun diluar jam operasional kantor.
- b. Terciptanya keamanan terhadap asset-asset perusahaan baik bendabergerak maupun tidak bergerak.
- c. Terciptanya rasa aman dan nyaman bagi nasabah dan pegawai BPR.
- d. Pengawasan terhadap tugas BPR dalam melakukan transaksi keuangan yang dilakukan diluar kantor atau cash in transit terkait penyetoran dana tau penarikan uang di bank lain.

#### 29. Pengemudi

- a. Terlaksananya kelancaran kegiatan operasional direksi dan pegawai dalam menjalankan tugas dilapangan.
- b. Terpeliharanya kendaraan dinas dengan melakukan perawatan secara berkala dan control kelengkapan setiap hari dalam rangka kesiapan kendaraan untuk digunakan.

### 30. *Office Boy*

- a. Terpeliharanya gedung kantor terhadap keberhasilan dan kenyamanan untuk melakukan aktivitas pekerjaan dan pelayanan kepada nasabah dan tamu perusahaan.
- b. Terjaganya kebersihan ruang layanan dan ruang-ruang kerja pegawai sertafasilitas toilet.
- c. Ketersediaan sarana air minum untuk nasabah, tamu dan para pegawai.

## **3.3 Metode Penelitian**

Dalam menyusun tugas akhir (TA) peneliti melakukan penelitian di PD. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Galunggung Kantor Cabang Cikatomas yang menggunakan metode kualitatif yang merupakan metode yang menekankan analisa atau deskriptif. Sugiyono (2021:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Dalam sebuah proses penelitian kualitatif hal-hal yang bersifat perspektif subjek lebih ditonjolkan dan landasan teori dimanfaatkan oleh

peneliti sebagai acuan penelitian, agar proses penelitian sesuai dengan fakta yang ditemui di lapangan ketika melakukan penelitian.

### **3.3.1 Jenis dan Sumber Data**

Penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah data kualitatif dengan tujuan yang ingin tercapai dari penelitian ini yaitu ingin mengetahui bagaimana strategi penanganan kredit bermasalah pada Bank Perkreditan Rakyat Artha Galunggung Kantor Cabang Cikatomas sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder.

#### **a. Data Primer**

Pengertian data primer menurut Umi Narimawati (2008: 98) dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi bahwa: Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2021: 402). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya

mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan kredit pada suatu bank.

### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka dan studi lapangan.

#### **1. Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah proses memberikan gambaran tentang literatur yang diterbitkan sebelumnya tentang berbagai topik. Kepustakaan yang diteliti atau dipelajari dapat berupa karya tulis ilmiah, tesis, disertasi, atau karya nonfiksi selain karya ilmiah; jenis nonfiksi, seperti buku atau artikel. Peneliti meneliti bagaimana perbedaan serta persamaan antara teori dan yang terdapat di lapangan.

#### **2. Studi Lapangan**

Metode ini mengumpulkan data secara langsung yang bertujuan mengamati, berinteraksi, dan memahami keadaan sekitar. Adapun teknik yang dilakukan sebagai berikut:

##### **1. Observasi (*Observation*)**

Sugiyono (2021:145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Riyanto (2010:96) observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung

## 2. Observasi Partisipasi (*Participant Observer*)

Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh lebih lengkap dan tajam sehingga memudahkan memperoleh data yang akurat. Dalam observasi ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan penulis ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan sukanya. Dengan observasi partisipan ini maka data yang diperoleh akan lebih lengkap sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. Sugiyono (2021: 145) Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dapat dibedakan menjadi *participant observation*, Selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur.

## 3. Wawancara (*Interview*)

Sugiyono (2021:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dengan wawancara, informasi yang didapat akan diangkat

dalam sebuah hasil penelitian yang merupakan hasil dari wawancara dengan staf kredit PD.BPR Artha Galunggung KC Cikatomas, dengan hal ini peneliti menyusun pertanyaan yang akan ditanyakan kepada staf.

#### **4. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)**

*In depth interview* atau wawancara mendalam adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi melalui tanya jawab yang berhadapan langsung dengan informan yang dapat memberikan keterangan tentang permasalahan penelitian. Penulis melakukan wawancara mendalam mengenai topik penelitian pada bagian loan service dan data entry untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

#### **3.3.3 Teknik Analisis Data**

Sesudah mengumpulkan data dari hasil wawancara mendalam dan observasi partisipasi, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti yaitu menganalisa data yang terkumpul dengan beberapa proses yaitu pengolahan data, penganalisan data dan penafsiran data. Menurut Miles and Huberman dalam buku Sugiyono (2021 :246).

### 1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang bersifat kualitatif. Dalam proses pengumpulan data dari hasil wawancara, selanjutnya peneliti mengolah data agar data tersebut akurat, yang nantinya data yang dikumpulkan oleh peneliti akan digunakan sebagai bahan analisis untuk menjawab pertanyaan atau masalah yang telah dirumuskan.

### 2. Reduksi Data

Setelah pengumpulan data selesai, maka selanjutnya hasil dari wawancara harus dikaji ulang kembali oleh peneliti agar peneliti mengetahui data apa saja yang bisa diambil dan diolah untuk kebutuhan penelitian.

### 3. Penyajian Data

Penyajian data berbentuk pengemasan suatu data secara visual sedemikian sehingga data lebih mudah dipahami seperti (teks naratif), matriks, grafik dan bagan.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Setelah melakuakn pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data, selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan dari penelitian yang sedang diteliti.