

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah PD BPR Artha Galunggung

Dalam rangka menunjang pembangunan di bidang ekonomi, Pemerintah Daerah diinstruksikan untuk mendirikan lembaga-lembaga perkreditan rakyat di pedesaan yang 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 (keuangan) di daerah pedesaan cukup besar, tetapi karena lemahnya potensi daya tukar tersebut semakin lama semakin menurun, hal ini disebabkan karena hal-hal di bawah ini :

1. Adanya tengkulak yang kegiatannya menekan harga pembelian dari petani dan meningkatkan harga penjualan sehingga hasil yang diterima para tengkulak dan rata-rata berasal dari kota akan lebih besar. Demikian pada hakikatnya terjadinya pelarian uang

2. dari daerah, sehingga daerah pedesaan yang merupakan daerah sentra produksi akan kekurangan uang modal untuk memproduksi.
3. 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 diatas 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 menginstruksikan kepada para Bupati atau Walikota daerah se-Jawa Barat dengan instruksi 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 intruksi tersebut, selambat-lambatnya tanggal 20 Mei 1966 di setiap 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 BKPD secara resmi dibuka atau berdiri. Pada tanggal 1 Agustus 1997 diubah menjadi PD. BPR. Bank 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 (Kementrian Keuangan No. Kep. 358/DJM/III.3/8/1973 tanggal 2 Agustus 1973);
2. Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 40/B.1/Pem/SK/1965 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 Bank Karya Produksi 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, menerapkan 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 Keuangan 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 Cineam, 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 Leuwisar, PD. BPR BKPD Kawalu, PD. BPR BKPD Bantarkalong, PD. BPR BKPD BP I Tasikmalaya, dan PD. BPR BKPD BP Manonjaya telah berubah menjadi PD Bank Perkreditan Rakyat Artha Galunggung (PD. BPR Artha Galunggung). Terhitung sejak tanggal 01 Februari 2011 sudah memulai operasional PD. BPR Artha Galunggung.

3.1.2. Visi dan Misi PD BPR Artha Galunggung

a. Visi PD. BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

PD. BPR Artha Galunggung Tasikmalaya memiliki Visi yaitu “MENJADI BPR YANG TUMBUH, SEHAT DAN MANFAAT”.

Penjelasan Visi :

Menjadi BPR yang tumbuh berkesinambungan dan sehat sehingga menjadi BPR dengan Asset 5 besar di Jawa Barat pada tahun 2025 serta senantiasa mempunyai nilai tambah bagi stakeholder dan manfaat bagi seluruh masyarakat.

b. Misi PD. BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

- 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. Nilai-nilai Inti PD BPR Artha Galunggung

a. *Service Excellence*

- 1) Memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah.
- 2) Pro aktif dan cepat tanggap.

b. Profesional

- 1) Mempunyai pengetahuan yang luas dan keterampilan tinggi.
- 2) Konsisten dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas.
- 3) Berorientasi terhadap hasil kerja yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan.

c. Integritas

- 1) Bersikap, berperilaku serta bertindak jujur.
- 2) Disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas serta mampu mengemban kepercayaan yang diberikan.

d. Religius

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

e. Inovatif

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

f. Transparansi

- 1) Setiap pelaksanaan tugas selalu dapat diukur dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- 2) Dalam melaksanakan tugas selalu berkoordinasi dan dilaporkan kepada pihak yang terkait secara structural.

3.1.4. *Job Description* PD BPR Artha Galunggung

1. Dewan Pengawas

- a. Menyusun tata cara pengawasan dan pengelolaan PD. BPR Artha Galunggung.
- b. Pelaksana 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.

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 PD. 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 3 bulan sekali kepada pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas atau 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, penyelenggaraan, tata kerja dan prosedur dari setiap unit kerja organisasi.
- d. Pengawas dan pengarahan serta evaluasi dan pengendalian atas penghimpunan dan penyaluran dana.

4. Kepala Satuan Kerja Audit Intern (SKAI)

- a. Terselenggaranya pengawasan, guna meningkatkan efektifitas sistem pengendalian internal yang

berkesinambungan pada kegiatan operasional perbankan BPR Artha Galunggung termasuk kepatuhan terhadap perundang-undang yang berlaku, proses tata kelola, dan manajemen risiko.

- b. Memastikan terselenggaranya kebijakan, ketentuan, sistem, 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 Procedure* 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 sistem pengendalian internal berkaitan dengan kegiatan operasional bank BPR Artha Galunggung dalam rangka pengamatan asset BPR dan menjamin dipatuhinya peraturan dan

perundang-undang yang berlaku dalam mewujudkan visi misi dan nilai-nilai perusahaan.

- b. Membantu kepala SKAI dalam penyelenggaraan 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 dibidang keuangan akuntansi operasional dan kegiatan lainnya, melalui pemeriksaan secara *on-site* serta memberi saran perbaikan dan informasi yang 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, ketentuan, sistem, dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan internal dan ketentuan BI, OJK dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkatan operasional di unit kerjanya.

- d. 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 kepada 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 perkrditan terhadap debitur yang karakter baik dan mengalami penurunan usaja 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 ditindaklanjuti 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-produk jasa pelayanan lainnya sesuai target rencana bisnis bank PD. BPR Artha Galunggung.

- b. Memastikan terselenggaranya kebijakan, ketentuan, sistem, dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan internal dan ketentuan BI, OJK dan peraturan perundang-undangan.
- c. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkatan organisasi di unit kerjanya.
- d. Terselenggaranya koordinasi kegiatan pemasaran produk-produk kredit dan produk-produk dana serta produk jasa layanan-layanan PD. BPR Artha Galunggung sesuai target dalam rencana bisnis dan PD. BPR Artha Galunggung serta 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 kegiatan kajian dalam pengembangan produk dan pasar dengan *matrix anzoff* 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 IT), 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 diatas 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 atau akan diberikan sesuai dengan kebutuhan debitur dan jenis penggunaan kredit disemua 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 perkreditan (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 pada PD. BPR Artha Galunggung.

14. Staf *Review* Kredit

Membantu kepala 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 Artha Galunggung.
- b. Terselenggaranya perencanaan dan pelaksanaan standar pelayanan yang professional dan 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 untuk terciptanya ketertiban 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 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 nasabah.
- 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 berkala intern, regulator dan 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 menjadi 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 dan 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. Penyediaan (*supervise*) dalam kegiatan konsolidasi pelaporan keuangan setiap kantor cabang/KPO.
- d. Membuat analisa yang mudah dibaca dan dipahami setiap kegiatan yang berhubungan dengan keuangan di kantor 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/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, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

21. Staf Kepatuhan dan Manajemen Risiko

- a. Membantu kepala divisi kepatuhan dan 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 divisi kepatuhan dan manajemen risiko dalam memastikan kepatuhan bank terhadap komitmen yang dibuat oleh bank kepada bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 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 kegiatan, ketentuan, sistem 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 Sumber Daya Manusia dengan melakukan perekrutan, seleksi dan penempatan sesuai dengan kebutuhan BPR.

23. Kepala bagian SDM dan Umum

- a. Membantu kepala divisi SDM dan umum dalam rangka 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 non inventaris serta kendaraan dinas.

- c. Membantu kepala divisi SDM dan umum dalam 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 anggaran yang telah ditentukan.
- d. Terselenggaranya kegiatan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- e. Terselenggaranya penata usahaan pelaksanaan asuransi pegawai.

25. Staf Umum dan Kesektariatan

- a. Terlaksananya kegiatan pengelolaan surat-surat dinas dan kesektariatan lainnya serta kegiatan protokoler.
- b. Tersedianya 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 nasabah terkait 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 Artha Galunggung dengan melakukan *cross selling*.
- e. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, deposito atau yang lainnya.
- f. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah atau sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
- g. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas 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 procedure*.
- c. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit.
- d. Membayarkan pencairan tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi.
- e. Menyetorkan 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 koordinator administrasi dan keuangan untuk diperiksa kebenarannya.
- h. Melakukan kas opname atas posisi harian bersama koordinator 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 benda bergerak 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 atau penarikan uang di bank lain.

29. Pengemudi

- a. Terlaksananya kelancaran kegiatan operasional direksi dan pegawai dalam menjalankan tugas di lapangan.
- 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 kebersihan dan kenyamanan untuk melakukan aktivitas pekerjaan dan pelayanan kepada nasabah dan tamu perusahaan.
- b. Terjaganya kebersihan ruang layanan dan ruang-ruang kerja pegawai serta fasilitas toilet.
- c. Ketersediaan sarana air minum untuk nasabah, tamu dan para pegawai.

3.1.5. Produk-produk PD BPR Artha Galunggung

Ada beberapa produk yang disediakan oleh PD. BPR Artha Galunggung yaitu sebagai berikut :

1. Produk Kredit

Produk kredit yang berlaku untuk semua golongan masyarakat, baik masyarakat yang berpenghasilan tetap, masyarakat sektor

ekonomi produktif, konsumtif, dengan bermacam-macam jenis/pilihan produk kredit yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yaitu antara lain :

a) Kredit Komersil

Merupakan penyediaan dana pinjaman untuk keperluan modal kerja dan investasi, produk kreditnya yaitu :

- Kredit Program
- Kredit Bina Usaha Pedesaan (KBUP)
- Kredit Usaha Ringan (KURING)
- Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Mapan (KUMKM-Mapan)
- Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Prima (KUMKM-Prima)
 - KUMKM Prima Reguler Berjangka
 - KUMKM Prima Rekening Koran
 - KUMKM Prima Modal Kerja Kontruksi
 - KUMKM Prima Investasi

b) Kredit Konsumer

Merupakan penyediaan untuk keperluan yang bersifat konsumtif, produknya yaitu diantara lain :

- Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap (KPBT)
- Kredit Multiguna Mapan (KMM)
- Kredit Back To Back Loan

c) Kredit Pegawai Internal

2. Produk Tabungan

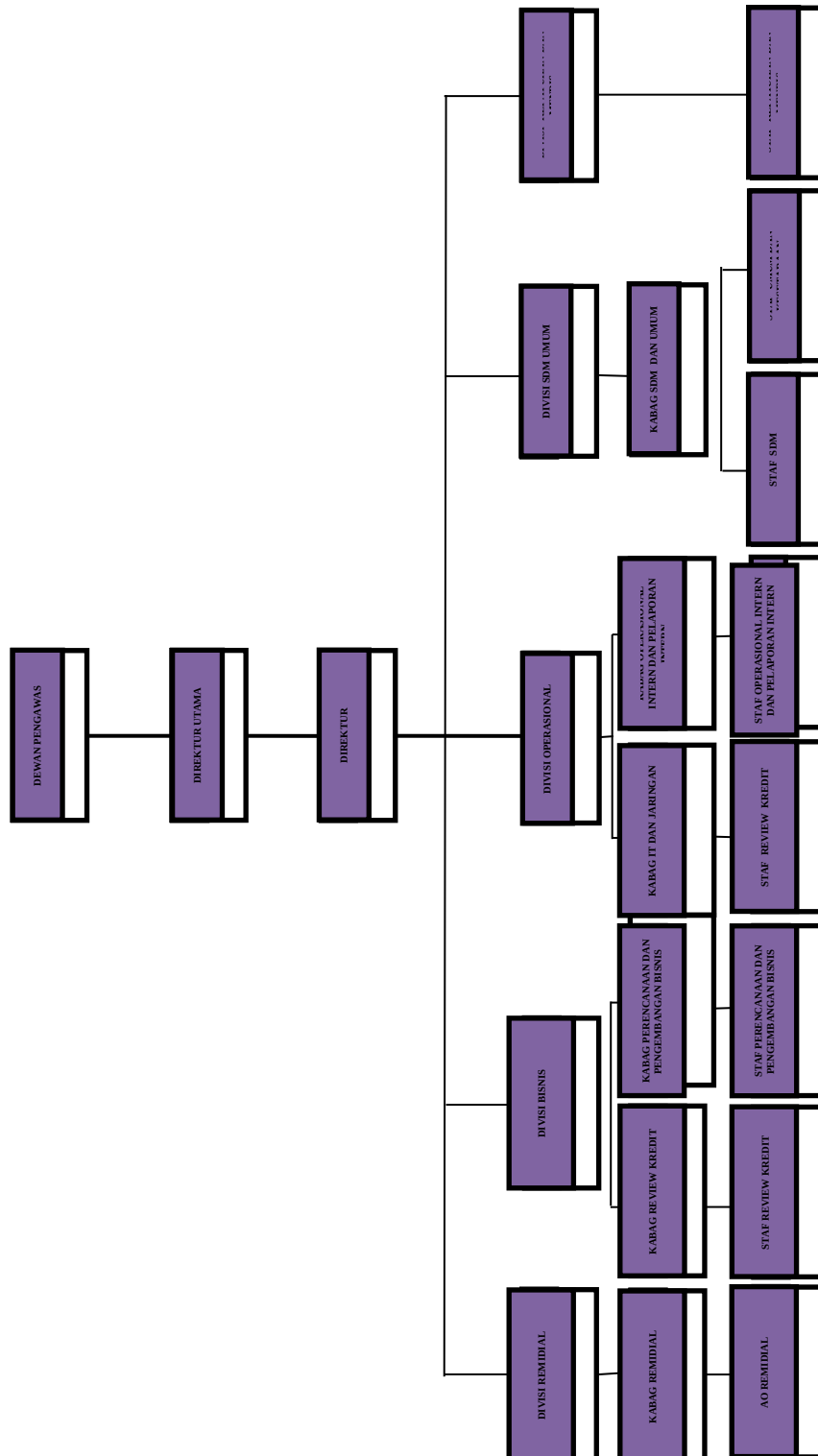
Produk tabungan yang ada di PD. BPR Artha Galunggung yaitu sebagai berikut :

- a) Tabungan Masyarakat
- b) Tabungan Sigma
- c) Tabungan “Tabunganku”
- d) Tabungan SigmaPan Plus
- e) Tabungan Sigma Junior

3. Produk Deposito

- a) Deposito 1 (satu) bulan
- b) Deposito 3 (tiga) bulan
- c) Deposito 6 (enam) bulan
- d) Deposito 12 (dua belas) bulan
- e) Deposito benefit

3.1.6. Struktur Organisasi PD BPR Artha Galunggung



Gambar 3.1
Struktur Organisasi Kantor Pusat PD. BPR Artha Galunggung
Sumber: Kantor Pusta BPR Artha Galunggung

3.2. Metode Penelitian

Untuk mencapai sasaran penelitian yang penulis harapkan, maka diperlukan suatu metode penelitian yang sesuai dengan masalah yang penulis hadapi. Dalam hal ini metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif. Penulis menggunakan pendekatan deskriptif, penulis akan deskripsikan atau menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan *Customer Service* pada PD BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara dengan informan yang berkaitan dengan fokus penelitian penulis. Selain itu sumber data juga didapatkan dari dokumen-dokumen, buku-buku, dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan pembahasan penelitian.

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian diantaranya :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh dari hasil pengamatan dengan observasi langsung pada objek tempat penelitian yaitu PD BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya, kemudian melakukan wawancara

dengan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian yaitu *Customer Service*.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu pendukung yang diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian penulis. Data ini penulis peroleh dari buku, brosur, dan sumber bacaan lainnya.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Pujileksono (2015:97) wawancara mendalam (*In Depth Interview*) merupakan Teknik pengumpulan data melalui tanya jawab secara lisan dan langsung dengan sumber data atau subjek dalam penelitian.

Penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam dan dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. Penelitian ini juga dilakukan untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil bertatap muka (*face to face*) antara penulis dengan *Customer Service* PD BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.

2. Observasi Langsung (*Participant Observation*)

Menurut Nasution dalam Sugiono (2016:310) mengemukakan “Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi”.

Pada penelitian ini penulis melakukan studi ke lapangan melalui kegiatan magang yang dilakukan selama 30 hari kerja di PD BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2015:140), “Studi pustaka yaitu berkaitan dengan nilai, budaya, norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”.

Pada kegiatan penelitian penulis memperkuat data dengan literatur-literatur, buku sumber, artikel, dan jurna-jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti penulis.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Pada saat analisis data, dapat kembali lagi ke lapangan untuk mencari tambahan data yang dianggap perlu dan mengolahnya kembali, dalam pengolahan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara mengklarifikasikan atau mengkategorikan data berdasarkan beberapa tema sesuai fokus penelitiannya.

Pengolahan data pada penelitian ini terdiri dari :

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu dengan mencari, mencatat dan mengumpulkan data secara obyektif sesuai dengan data hasil observasi dan wawancara.

b. Reduksi

Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari tambahan data jika diperlukan. Semakin lama peneliti berada di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, semakin kompleks. Oleh karena itu, reduksi data perlu dilakukan sehingga data tidak bertumpuk agar tidak mempersulit analisis selanjutnya.

c. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi yang nantinya bisa ditarik kesimpulan. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi tersusun dan mudah dipahami.

d. Penarikan kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sebagai hasil penelitian. Sebelum melakukan penarikan kesimpulan terlebih dahulu dilakukan reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan. Proses analisis data tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak balik diantaranya reduksi, penyajian

dan penarikan kesimpulan selama waktu penelitian. Setelah melakukan verifikasi maka dapat ditarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang disajikan. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap akhir dari pengolahan data.