

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Dalam rangka menunjang pembangunan di bidang ekonomi, pemerintah daerah di instruksikan untuk mendirikan lembaga-lembaga perkreditan rakyat di pedesaan, salah satunya yang kita kenal sudah ada sejak sebelum diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, bahkan telah dikenal sejak zaman Belanda. Namun pada masa pendudukan Jepang dan jaman proklamasi kemerdekaan lembaga-lembaga tersebut banyak yang tidak berfungsi.

Pemikiran pembentukan lembaga perkreditan ini adalah ditinjau dari segi ekonomi dan geografis menunjukkan potensi ekonomi (keuangan) di daerah pedesaan cukup besar, tetapi karena lemahnya daya tukar potensi 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 lebih besar diterima para tengkulak dan rata-rata berasal dari kota, demikian pada hakekatnya terjadilah 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 pada saat itu, di mana uang yang beredar dan berkembang di pedesaan terbatas, karena bank adanya di kota.

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

Berdasarkan hal tersebut, maka Gubernur Jawa Barat pada waktu itu Bapak Mayjen. Mashudi menginstruksikan pada para Bupati atau Wali kota daerah se-Jawa Barat dengan instruksi nya 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 nya tersebut, selambat-lambatnya tanggal 20 Mei 1966 di tiap-tiap ibu kota Kabupaten/Kotamadya harus terdapat atau didirikan suatu Bank Karya Pembangunan dengan mengindahkan peraturan-peraturan pelaksanaannya yaitu Stc. No. 180a/Finek/3/66. Oleh karena itu, berdasarkan surat keputusan tersebut diatasi, 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, tetapi pada tanggal 1 Agustus 1997 diubah menjadi PD BPR BKPD. Menjadi PD Bank Perkreditan Rakyat Artha Galunggung (PD.BPR ARTHA GALUNGGUNG) dan

memulai operasional bank terhitung sejak tanggal 01 Februari 2011.

3.1.2 Visi Misi Perusahaan

VISI:

“MENJADI BPR YANG TUMBUH, SEHAT DAN MANFAAT”

MISI:

- a. Memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan Jasa Perbankan dengan ragam produk BPR yang kompetitif dan layanan prima.
- b. Meningkatkan daya saing melalui penguatan tata kelola dan manajemen risiko serta pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia.
- c. Meningkatkan peran BPR terhadap Daerah melalui kontribusi PAD dari pembiayaan Usaha Mikro Kecil.

3.1.3 Produk Perusahaan

1. Produk Simpanan

PD.BPR Artha Galunggung menyediakan berbagai produk simpanan di antara nya yaitu:

a. Tabungan SIGMA (Simpanan Artha Galunggung Prima)

SIGMA (Simpanan Artha Galunggung Prima) adalah produk tabungan yang penarikannya dapat dilakukan kapanpun, dengan keunggulan sebagai berikut:

- o Suku bunga yang menguntungkan dan bersaing.

- Pembukaan rekening mudah, murah dan cepat.
- Biaya administrasi bulanan yang relatif ringan.
- Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- Dapat dijadikan jaminan.
- Mendapatkan hadiah langsung, tanpa diundi, yang dihitung dari saldo terendah bulan berjalan dan diberikan setiap 6 (enam) bulan sekali.
- Berkesempatan mendapatkan *grand prize* kendaraan roda empat dan logam mulia yang diundi setiap akhir periode.

b. Tabungan SIGMAPAN Plus

Tabungan SIGMAPAN Plus adalah tabungan berjangka yang memiliki beberapa keunggulan antara lain:

- Suku bunga yang menarik
- Berhadiah
- Bebas biaya administrasi bulanan
- Pilihan waktu 2-5 tahun
- Bebas menentukan setoran pertama dan bulanan minimal Rp. 50.000,00
- Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

c. Deposito

Deposito adalah simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu yang mempunyai keunggulan antara lain:

- Tingkat suku bunga yang menguntungkan dan bersaing.
- Jangka waktu yang relatif fleksibel dapat disesuaikan dengan kebutuhan Anda.
- Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
- Bisa dijadikan agunan kredit.

2. Produk kredit

a. Kredit Komersil

Kredit komersil adalah penyedia dana pinjaman yang dipergunakan untuk membiayai kegiatan usaha dan investasi, seperti:

1. Kredit Bina Usaha Pedesaan
2. Kredit Kelompok Usaha Mikro
3. Kredit UMKM Mapan
4. Kredit UMKM Prima
5. Kredit Usaha Ringan

b. Kredit Konsumer

Kredit Konsumer adalah penyedia dana pinjaman yang dipergunakan untuk keperluan konsumtif seperti:

1. Kredit Kepemilikan Kendaraan Bermotor
2. Kredit Kepemilikan Rumah
3. Kredit Multiguna Mapan
4. Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap
5. Kredit Program Pemberdayaan Ekonomi Rakyat
6. Kredit Pegawai Internal

7. *Back to Back Loan*

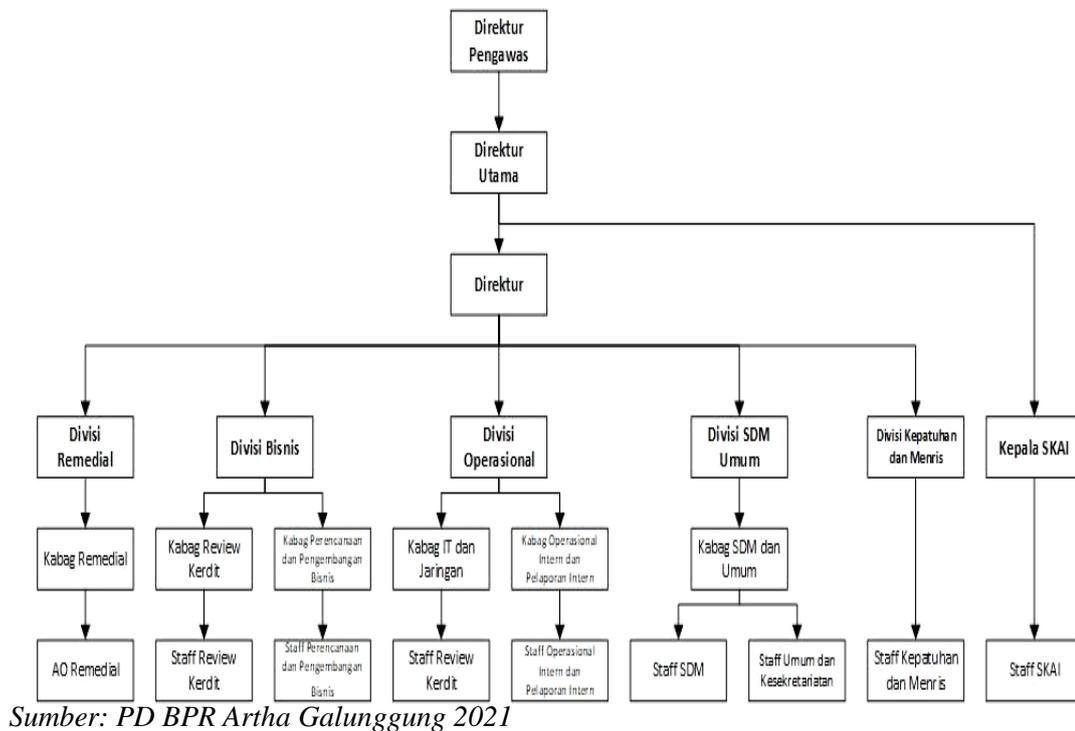
3. Produk Layanan

Selain produk simpanan dan produk kredit PD, BPR Artha Galunggung menyediakan layanan berjalan atau yang lebih dikenal dengan layanan mobil kas keliling sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan dan mendekatkan kepada nasabah. Layanan kas keliling adalah fasilitas berupa mobil mini. Di mobil tersebut nasabah akan mendapatkan pelayanan yang sama seperti di kantor PD. BPR Artha Galunggung Tasikmalaya pada umumnya. Sehingga nasabah tidak perlu antri atau pun datang ke kantor khususnya bagi nasabah yang memiliki usaha/berdagang dan tidak dapat meninggalkan tempat usaha/berdagang berlama-lama.

Layanan mobil kas keliling ini beroperasi sejak tahun 2014, untuk berkeliling dan menyapa para nasabahnya khususnya yang berada di daerah Kota Tasikmalaya dan Kabupaten Tasikmalaya. Dengan adanya layanan mobil kas keliling, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi secara *real time*. Adapun layanan yang diberikan diantaranya:

- a. Membuka tabungan
- b. Pembayaran angsuran pinjaman
- c. Penyetoran tabungan
- d. Fasilitas mesin EDC (*Electronic Data Capture*)/mini ATM (*Automatic Teller Machine*)
- e. Pembelian pulsa telepon, token listrik PLN
- f. Pembayaran telepon Telkom, PLN dan lain-lain

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3.1

Struktur Organisasi PD BPR Artha Galunggung

Tugas Pokok dan fungsi

1. Ketua Dewan Pengawas

- a. Memimpin semua kegiatan anggota Dewan Pengawas/Dewan Komisaris;
- b. Menyusun program kerja pelaksanaan tugasnya sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh pemilik/RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham);
- c. Memimpin rapat Dewan Pengawas/Dewan Komisaris;

- d. Membina dan meningkatkan tugas para anggota Dewan Pengawas/Dewan Komisaris.

2. Direktur Utama

- a. Melaksanakan Manajemen BPR meliputi:
 - Menyusun Perencanaan.
 - Pengurusan/pengelolaan.
 - Pengawasan Kegiatan Operasional.
- b. Menetapkan kebijakan untuk melaksanakan kepengurusan dan pengelolaan BPR berdasarkan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Dewan Pengawas.
- c. Menyusun dan menyampaikan rencana kerja tahunan dan anggaran BPR kepada Kepala Daerah melalui Dewan Pengawas yang meliputi aturan bidang organisasi, perencanaan, perkreditan, keuangan, kepegawaian, umum, dan pengawasan untuk mendapatkan pengesahan;
 - Menyusun dan menyampaikan laporan perhitungan hasil usaha dan kegiatan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).
 - Menyusun dan menyampaikan laporan tahunan yang terdiri atas neraca dan laporan laba rugi kepada kepala daerah melalui dewan pengawas untuk mendapat pengesahan.

- Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Mengadakan kerjasama dengan pihak lain dalam upaya pengembangan BPR.

3. Direktur

Pembinaan dan pengendalian serta evaluasi seluruh kegiatan divisi, dan kantor cabang sesuai dengan bidang tugasnya.

4. Kepala divisi kepatuhan dan manajemen risiko

- a. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang kepatuhan dan manajemen risiko serta program kerja divisi.
- b. Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan mengenai peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan perundang-undangan lainnya yang relevan ke seluruh unit kerja.
- c. Mengkoordinasikan dan mengarahkan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance (GCG)*
- d. Memberikan konsultasi kepada unit kerja mengenai kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.
- e. Sebagai koordinator dalam pelaksanaan manajemen risiko dari setiap unit kerja.

- f. Memimpin dan mengarahkan penyusunan kebijakan, strategi dan prosedur pengendalian gratifikasi dan program APU PPT (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme).
 - g. Mengusulkan kebijakan kepatuhan atau prinsip-prinsip kepatuhan yang akan ditetapkan oleh direksi.
 - h. Memastikan bahwa seluruh kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur, serta kegiatan usaha yang dilakukan bank telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - i. Meminimalkan risiko kepatuhan Bank dan melakukan tindakan pencegahan agar kebijakan dan/atau keputusan yang diambil direksi atau pemimpin kantor cabang/KPO tidak menyimpang dari ketentuan Bank Indonesia (BI)/Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
 - j. Melakukan koordinasi dan memberikan rekomendasi kepada satuan kerja audit *intern* terkait pelanggaran kepatuhan yang dilakukan oleh pegawai.
5. Kepala SKAI (Satuan Kerja Audit *Intern*)
- a. Membantu tugas direktur utama dan dewan pengawas/dewan komisaris dalam melakukan pengawasan kredit dan operasional BPR yang mencakup perencanaan, pengawasan, dan pemantauan hasil audit.

- b. Melakukan sosialisasi dan implementasi terhadap kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank mengacu pada ketentuan *intern* Bank Indonesia (BI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
- c. Penerapan budaya risiko pada semua tingkatan organisasi di unit kerjanya.
- d. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) audit *intern* dan program kerja audit, pemantauan serta tindak lanjut hasil audit.
- e. Pengawasan kegiatan transaksional, pelaporan dan akuntansi keuangan yang sesuai dengan pedoman akuntansi yang berlaku di lembaga keuangan BPR.
- f. Melakukan pengawasan dan pengendalian dalam kegiatan pemasaran produk dan layanan jasa perbankan BPR sesuai dengan asas transparansi dan *Prudential Banking*.
- g. Melakukan pemeriksaan terhadap operasional setiap unit kerja baik dalam lingkup kantor pusat, kantor cabang/kantor pusat operasional, dan kantor kas.
- h. Memberikan laporan kepada direktur utama, dengan tembusan ke dewan komisaris dan direktur yang membawahkan fungsi kepatuhan atas hasil pemeriksaan secara periodik maupun khusus.
- i. Mengawasi pelaksanaan budaya kerja perusahaan.

- j. Membuat analisis dan penilaian di bidang keuangan, akuntansi, operasional dan kegiatan lainnya dengan cara pemeriksaan langsung dan analisis dokumen.

6. Kepala Bagian *Remedial*

- a. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi pelaksanaan kredit bermasalah dan penyelesaian kredit hapus buku sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- b. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi pencapaian kinerja bawahan (*Account Officer Remedial*)
- c. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi anggaran bagian *remedial* agar digunakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan rencana kerja.
- d. Mengkoordinasikan, mereview, analisis penilaian kembali agunan beserta legalitasnya dalam pelaksanaan penyelamatan kredit yang selanjutnya dibahas di komite kredit.
- e. Mengusulkan terkait pelaksanaan penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah dan hapus buku kepada atasan.
- f. Menjalankan tugas sebagai bagian dari komite restrukturisasi kredit, hapus buku dan AYDA (Aset Yang Diambil Alih).
- g. Melakukan *monitoring* dan pengawasan terhadap kredit yang telah dilakukan penyelamatan oleh komite kantor cabang atau kantor pusat.

- h. Melakukan kunjungan berkala dan melakukan pembinaan kepada debitur-debitur bermasalah yang direstrukturisasi dengan melakukan dokumentasi dan pengadministrasian secara tertib.
 - i. Membantu kepala divisi melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dalam upaya penyelesaian kredit bermasalah dan terkait pelaksanaan, pemeliharaan dan penjualan barang jaminan yang berhasil dikuasai baik secara bawah tangan maupun melalui lelang di KPKNL (Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang).
 - j. Memberikan masukan dan usulan kepada kepala divisi *remedial* terkait perencanaan kebutuhan penambahan, rotasi dan mutasi staf remedial
7. Kepala bagian *review* kredit
- a. Membantu kepala divisi dalam penyusunan rencana bisnis bank divisi bisnis.
 - b. Menyusun rencana, target dan sasaran strategi bisnis secara rinci termasuk perbulan, 3 bulan, semester, dan tahunan.
 - c. Menjabarkan strategi bisnis S.T.P (*Segmenting, Targeting, Positioning*) tersebut dalam taktis bisnis 7P (*Product, Price, Place Promotion, People, Physical Evidence, dan Process*) dan merinci tugas dan tanggung jawab karyawan pemasaran dalam operasional sehari-hari.
 - d. Melakukan *meeting* pagi (*Morning Briefing*) terkait rencana kerja pegawai divisi bisnis setiap hari dan sore hari melakukan evaluasi hasil kerja tersebut (solusi atas kendala-kendala).

- e. Memberikan solusi atas permasalahan karyawan divisi bisnis melalui *morning briefing* dan evaluasi sore serta memutuskan apa yang menjadi kewenangannya sebagai pimpinan divisi bisnis.
 - f. Melakukan upaya peningkatan kompetensi karyawan divisi bisnis diantaranya *coaching* mendorong peningkatan motivasi karyawan berprestasi, *mentoring* penyelesaian pribadi sehingga tidak menghambat proses kerja serta terlibat aktif melakukan *training* peningkatan kompetensi karyawan.
 - g. Mengkaji ulang/*review* permohonan kredit sesuai dengan kewenangan BWK (Bagian Wilayah Kota) kantor pusat.
 - h. Mengkaji ulang/*review* produk/semua skim kredit terkait kualitas masing-masing produk.
 - i. Melakukan *review* atas kelayakan kredit dari segi analisa 5C, legalitas kredit, kepatuhan dan manajemen risiko.
 - j. Menganalisa dan evaluasi kompetensi *Staff AO (Account Officer)* dan *Staff analis* untuk penilaian KPI (*Key Performance Indicator*) dan OKR (*Objective Key Results*).
8. Kepala bagian perencanaan dan pengembangan bisnis
- a. Membantu pemimpin divisi dalam menyusun rencana bisnis Bank tahunan divisi bisnis.
 - b. Menyusun kebijakan teknis (*Cascading*) dalam perencanaan dan pengembangan bisnis.

- c. Mengelola KPI (*Key Performance Indicator*) dan OKR (*Objective Key Results*) yang terintegrasi antara unit bisnis, operasional dan kantor cabang yang meliputi penetapan, *review* dan penilaian kinerja (*Performance appraisal*).
- d. Melakukan evaluasi kinerja baik secara bulanan ataupun secara triwulanan pada seluruh unit kinerja dan secara konsolidasi.
- e. Melakukan *review* struktur organisasi perusahaan sesuai kebutuhan bisnis perusahaan.
- f. Membuat ketentuan dan penetapan pengklasifikasian kantor cabang.
- g. Melaksanakan pengawasan dan bimbingan teknis terhadap pembinaan usaha dan manajemen UMKM.
- h. Kerja sama dengan pihak lain sebagai *partner* dalam rangka perencanaan dan pengembangan bisnis.
- i. Penyusunan *job description* dan rencana kerja bawahan yang dituangkan dalam bentuk Sasaran Kinerja Individu (SKI)
- j. Membuat program pembinaan UMKM, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap peran perusahaan dalam membina UMKM.
- k. Membuat kriteria dan penilaian atas kriteria UMKM yang akan ikut dalam program pembinaan.

9. Kepala Bagian IT dan Jaringan

- a. Merencanakan, menyusun, mengkoordinasikan dan mengembangkan hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan pemeliharannya yang mendukung operasionalisasi PD BPR Artha Galunggung.
- b. *Supporting* dalam kegiatan operasional PD BPR Artha Galunggung untuk memastikan kelancaran penggunaan teknologi informasi dan peningkatan otomatisasi proses kerja.
- c. *Advisor* dalam kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi memberikan saran peningkatan otomatisasi kerja dengan aplikasi.
- d. *User representative* untuk menampung permasalahan atau usulan dalam rangka penyempurnaan aplikasi teknologi informasi untuk disampaikan kepada *vendor* TI (Teknologi Informasi) atau pihak terkait sesuai dengan kebijakan yang berlaku, kemudahan dan kecepatan proses kerja dan pelayanan.
- e. *Securing hardware, software*, jaringan, data nasabah, dan data bank dari risiko bencana (kebakaran, banjir, pencurian), peretasan, dan pembobolan internal
- f. Memelihara infrastruktur teknologi informasi dan telekomunikasi (*Hardware dan Software*) di kantor pusat maupun di seluruh Kantor Cabang PD BPR Artha Galunggung agar tetap aman dari gangguan

cuaca, peretasan, dan faktor eksternal lainnya.

- g. Menginventarisasi aset teknologi informasi di kantor pusat, kantor pusat operasional, dan kantor cabang berkoordinasi dengan kepala bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan umum.
- h. Membuatkan *User ID* untuk pegawai dan memonitor penggunaan *User ID* dengan mengaktifkan dan menonaktifkan (cuti, penyalahgunaan).

10. Kepala bagian operasional *intern* dan pelaporan *intern*

- a. Pengelolaan data yang diperlukan dalam rangka penyusunan dan perumusan rencana bisnis bank (*Bussines Plan*) dan rencana jangka panjang (*Corporate Plan*) PD BPR Artha Galunggung.
- b. Melaksanakan analisa dan evaluasi terhadap laporan-laporan dari setiap unit kerja organisasi termasuk pelaksanaan pengkinian data nasabah.
- c. Melakukan pemantauan serta analisa dari setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelaporan dan operasional *intern*, layanan lainnya termasuk pendokumentasian arsip yang berkaitan dengan kegiatan pelaporan dan operasional *intern* di kantor pusat operasional dan Kantor Cabang PD BPR Artha Galunggung.
- d. Membantu kepala divisi operasional dalam kegiatan yang berhubungan dengan pengumpulan, analisa, eliminasi, dan penyusunan serta pelaporan data keuangan konsolidasi PD BPR Artha Galunggung;

- e. Membuat analisa dari setiap kegiatan operasional dan layanan di Kantor Pusat Operasional dan Kantor Cabang PD BPR Artha Galunggung.
- f. Melakukan penyimpanan semua berkas-berkas laporan yang diperlukan sebagai pendukung agar tetap rapi dan aman terhadap kerusakan/kehilangan.
- g. Membuat laporan-laporan keuangan periodik yaitu laporan harian, laporan bulanan, laporan triwulan, laporan semester, laporan tahunan dan laporan lainnya untuk dilaporkan kepada pihak internal maupun eksternal.
- h. Memastikan laporan-laporan yang disampaikan kepada pihak internal dan eksternal telah memenuhi regulasi-regulasi terkini sehingga tidak dikenakan sanksi denda dan sanksi lainnya.
- i. Melakukan koordinasi dan evaluasi serta laporan pelaksanaan kegiatan dalam hal yang berkaitan dengan operasional *intern* harian dalam menjaga dan memelihara likuiditas bank secara keseluruhan.
- j. Menghitung, melaporkan dan melakukan pembayaran terhadap pajak-pajak terkait dengan operasional perbankan BPR.
- k. Melakukan kegiatan *treasury*

11. Kepala Bagian SDM dan Umum

- a. Mengkoordinasi, mengawasi, dan mengatur seluruh kegiatan bagian Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum meliputi penyelenggaraan

surat-surat dinas, ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, serta protokoler.

- b. Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa guna terpenuhinya kebutuhan barang akan inventaris, pemeliharaan, perbaikan, penghapusbukuan, dan penjualan barang-barang inventaris.
- c. Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan pengadaan kendaraan dinas guna terpenuhinya kebutuhan akan kendaraan dinas, pemeliharaan, perbaikan, penghapusbukuan dan penjualan kendaraan dinas.
- d. Mengkoordinasi, mengarahkan dan mengawasi terhadap rencana kegiatan tata kelola administrasi umum, penyelenggaraan pengarsipan bukti-bukti transaksi laporan keuangan, surat menyurat dan perjanjian-perjanjian serta dokumen-dokumen pendukungnya.
- e. Mengkoordinasi dalam hal kegiatan pengadaan, pengelolaan persediaan dan pendistribusian barang-barang cetakan.
- f. Mengkoordinasikan penyediaan sarana dan prasarana rapat, pertemuan, pelatihan dan penerimaan tamu perusahaan.
- g. Mengkoordinasi dan mengawasi kegiatan kebersihan gedung dan lingkungan kantor.
- h. Mengawasi kegiatan ketertiban dan keamanan kantor oleh petugas internal maupun eksternal demi menunjang keamanan dan

kenyamanan nasabah dan pegawai.

- i. Mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan fungsi Sumber Daya Manusia (SDM) di seluruh bagian untuk memastikan semuanya sesuai dengan strategi, kebijakan, sistem dan rencana kerja yang telah disusun.
- j. Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran bagian Sumber Daya Manusia (SDM) agar digunakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan rencana kerja.
- k. Mengkoordinasikan dan mengusulkan dalam rangka penyusunan dan pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan, termasuk identifikasi kebutuhan pelatihan dan evaluasi pelatihan, untuk memastikan tercapainya target tingkat kemampuan dan kompetensi setiap pegawai.
- l. Memberikan masukan dan usulan kepada kepala divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum terkait perencanaan kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan perkembangan organisasi, serta mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan kegiatan rekrutmen dan seleksi untuk memastikan tersedianya tenaga kerja yang dibutuhkan sesuai dengan permintaan dan kualifikasi yang diinginkan dalam jangka waktu yang telah disepakati.
- m. Mengelola dan mengontrol aktifitas administrasi kantor, kepegawaian dan sistem informasi Sumber Daya Manusia (SDM) untuk

memastikan tersedianya dukungan yang optimal bagi kelancaran operasional perusahaan.

- n. Mengevaluasi hasil penilaian kinerja seluruh pegawai yang telah dilaksanakan bersama para atasan langsung.
- o. Mengelola daftar hadir seluruh pegawai.
- p. Melaksanakan perhitungan pembayaran gaji pegawai dan pembayaran kesejahteraan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku di BPR.
- q. Membuat SK (Surat Keputusan) kepegawaian terkait dengan penerimaan, pengangkatan, rotasi, dan mutasi serta SK (Surat Keputusan) pemberhentian pegawai.
- r. Mengelola dan mengontrol atas pelaksanaan penatausahaan dalam pelaksanaan asuransi yang meliputi; asuransi pegawai (ketenagakerjaan, kesehatan), asuransi jasa pengabdian, asuransi jaminan hari tua, asuransi inventaris, asuransi CIT (*Cash In Transit*) atau CIS (*Cash In Save*), dan asuransi lainnya.

12. *Account officer* penyelamatan kredit

- a. Melakukan identifikasi terhadap usulan restrukturisasi kredit dengan melakukan analisa ulang kondisi usaha debitur dan penilaian ulang agunan.
- b. Melakukan kunjungan *on the spot* atau *survey* ke tempat debitur, tempat usaha dan agunan kredit yang dituangkan dalam *form* yang telah ditetapkan dalam ketentuan.

- c. Melaksanakan pemantauan terhadap debitur yang dilakukan restrukturisasi dan membantu melakukan kegiatan penagihan/penyelesaian terhadap tunggakan-tunggakan angsurannya.
- d. Melakukan kunjungan berkala dan melakukan pembinaan usaha, keuangan, dan kepatuhan kepada debitur-debitur yang dilakukan penyelamatan.
- e. Membuat laporan berkala pengembangan kolektibilitas kredit yang direstrukturisasi dalam kelolaannya.

13. Teller

- a. Menerima, menghitung dan mencocokkan kas awal hari yang diterima dari kepala sub bagian operasional.
- b. Melayani transaksi keuangan yang bersifat tunai yang dilakukan oleh nasabah sesuai dengan limit kewenangannya.
- c. Melakukan pemeriksaan terhadap keaslian uang setoran yang dilakukan oleh nasabah atau WIC (*Walk In Customer*).
- d. Meminta *approval* atau otorisasi untuk transaksi di atas kewenangannya.
- e. Melayani transaksi nasabah dan non nasabah dalam hal pelayanan transaksi.
- f. *Payment point* dan jasa layanan bank lainnya.
- g. Melakukan *entry* data transaksi keuangan ke dalam sistem dan menyelesaikan semua laporan harian.

- h. Membandingkan jumlah uang fisik dan jumlah uang tercatat, baik di *form* maupun di dalam sistem.
- i. Menghitung total transaksi kas *teller* yang dilakukan hari bersangkutan dalam laporan akhir hari dan melakukan *cash opname*, selanjutnya melakukan penyetoran ke kas besar sesuai dengan SOP (*Standard Operating Procedure*).
- j. Melakukan pengelolaan bukti-bukti transaksi kas *teller* dan menandatangani laporan harian kas *teller*, untuk diserahkan kepada kepala bagian operasional.

14. Customer Service

- a. Memberikan informasi terkait pelayanan produk dan jasa perbankan PD BPR Artha Galunggung kepada nasabah atau calon nasabah.
- b. Melayani pembukaan rekening tabungan dan deposito yang dilakukan oleh nasabah atau calon nasabah.
- c. Melayani permohonan kredit terhadap nasabah atau calon nasabah kredit dan melakukan *checking* data pada sistem (*core banking system*) atau *entry* data awal/registrasi.
- d. Melakukan verifikasi dan konfirmasi data nasabah dalam rangka penerapan APUPPT (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme).

- e. Melayani penutupan rekening tabungan dan deposito yang dilakukan oleh nasabah.
- f. *Handling complaint*, melayani segala bentuk komplain dari nasabah, memberikan solusi dan atau penyelesaian.
- g. Melayani nasabah dan non nasabah dalam hal pelayanan transaksi *payment point*.
- h. Melakukan tata kelola administrasi dan pengarsipan data-data nasabah secara tertib, rapi, dan teratur sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*
- i. Melaksanakan tugas lainnya yang ditunjuk atasan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2017: 9) pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (*natural setting*). Pendekatan masalah penelitian menggunakan pendekatan manajemen perkreditan, pendekatan empiris, dan pendekatan komparatif dengan berpegang pada penelitian kualitatif deskriptif.

Metode pendekatan kualitatif dengan ilmu manajemen perkreditan merupakan strategi dan metode yang dipergunakan untuk mengetahui

penerapan prinsip *prudential banking* yang digunakan bank sebagai indikator analisis pemberian kredit. Pendekatan empiris mempergunakan sumber data primer yakni data yang diperoleh langsung dari *interviewer* yang digunakan untuk mengetahui dengan tepat dan benar tentang prinsip *prudential banking*.

Dalam pengumpulan data-data yang diperlukan untuk tugas akhir, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah berupa hasil observasi penulis tentang penerapan *prudential banking* dan hasil wawancara (interview) dengan informan (*interviewer*) mengenai indikator analisis pada pemberian kredit di Kantor Pusat PD BPR Artha Galunggung.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, dan lain sebagainya), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian, seperti buku dan jurnal tentang analisis kredit, dan beberapa informasi dari studi dokumentasi atau kepustakaan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan permasalahan penelitian ini, yaitu:

1. Studi kepustakaan

Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada di objek penelitian serta bahan-bahan bacaan berupa buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018: 326) hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung dengan dokumen berbentuk tulisan, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

2. Studi lapangan

a. Observasi (*participant observer studies*)

Teknik ini dilaksanakan dengan observasi berperan serta (*participant observation*). Menurut Hadi dalam Sugiyono (2018: 145) bahwa observasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung, penulis melihat langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh PD BPR Artha Galunggung.

Dalam menggunakan metode observasi berperan serta (*participants*

observer), penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari bidang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

b. Wawancara (*in depth interview*)

Menurut Silalahi (2017: 47), metode wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden atau informan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara tidak struktur atau semi struktur, yaitu menanyakan kembali pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Adapun subjek sebagai faktor utama pengamatan oleh penulis adalah Divisi Operasional Kantor Pusat PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya.

Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian. Berikut adalah data *interviewee* dalam penelitian ini:

Tabel 3.1
Daftar responden pada fokus penelitian

No	<i>Interviewee</i>	Kuantitas
1	Kepala bagian Operasional	1
2	<i>Account Officer</i>	1
3	Staff Divisi Operasional	1

Sumber: Data yang diolah kembali

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2018: 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, *display* data, dan verifikasi data. Langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Sebab, kesalahan atau ketidaksempurnaan dalam metode pengumpulan data akan berakibat fatal, yakni berupa data yang tidak *credible*, sehingga hasil penelitiannya tidak bisa dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dari berbagai sumber baik data primer dan sekunder, yaitu; wawancara, observasi, dokumentasi, dan diskusi terfokus (*Focus Group Discussion*).

b. Reduksi data (*reduction* data)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan makin lama peneliti di lapangan, maka jumlah data akan makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Pada analisis data ini, penulis mendiskusikan pada orang yang ahli dalam bidangnya. Dengan melakukan diskusi tersebut, maka wawasan penulis akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

c. Penyajian data (*display data*)

Langkah selanjutnya, setelah data direduksi penulis melakukan penyajian data dengan mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam penelitian ini, penulis dapat menyajikan data dalam berbagai bentuk seperti; *flowchart*, gambar, bagan, tabel, dan sejenisnya. Dalam praktiknya, jika terdapat hubungan yang interaktif di antara berbagai data yang dikumpulkan setelah dilakukan analisis data secara mendalam, maka penulis dapat menyimpulkan data.

d. Verifikasi data (*conclusion drawing*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat

yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila data kesimpulan data yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh kembali bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori