

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum

3.1.2 Sejarah Singkat PD. BPR Artha Galunggung

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

Landasan pemikiran pembentukkan lembaga perkreditan ini ialah 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 dibawah 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 hakikatnya terjadi pelarian uang dari daerah, sehingga daerah pedesaan merupakan daerah sentra produksi akan kekurangan uang modal untuk memproduksi.

2. Struktur moneter dan yang tidak merata pada saat itu, dimana uang yang beredar dan berkembang di pedesaan terbatas, karena bank hanya ada di kota.

Dengan demikian, yang menjadi masalah disini adalah bagaimana cara mengalokasikan uang sebagaimana penjelasan diatas 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 Meyjen Mashudi menginstruksikan pada para Bupati atau Walikota daerah se-Jawa Barat dengan instruksinya Nomor 2 Instr/B.II/V/66 untuk melaksanakan pembentukan Bank Karya Produksi Desa (BKPD), sebagai tindak lanjut 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 instruksinya 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 di atas, melalui Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Tasikmalaya Nomor.Pe.003/170/SK/1967 BKPD secara resmi dibuka atau berdiri, tetapi pada tanggal 1 Agustus 1977 diubah menjadi PD BPR BKPD.

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.I/Pem/SK/1965 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, ditetapkan persyaratan dan tata cara pemberian status lembaga-lembaga perkreditan desa tersebut sebagai Bank Perkreditan Rakyat. Pada tahun 1977 BKPD dan Bank Pasar milik Pemkab Tasikmalaya melalui Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia, BKPD dan Bank Pasar berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD/Bank Pasar. Kemudian melalui Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor.13/2/KEP.DpG/2011 tanggal 7 Januari 2011 tentang pemberian Ijin Peleburan Usaha (Konsolidasi) PD. BPR BKPD Manonjaya, PD.BKPD Karangnunggal, PD.BKPD Cineam, PD.BKPD Sodonghilir, PD.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 Bantar Kalong, PD.BPR BP 1 Tasikmalaya, dan PD.BPR Manonjaya menjadi PD Bank Perkreditan Rakyat Artha Galunggung (PD BPR Artha Galunggung) dan memulai operasional bank terhitung sejak tanggal 1 Februari 2011.

Adapun Logo Dari BPR Artha Galunggung Tasikmalaya



Sumber: bprarthagalunggung.co.id,2022

Gambar 3.1 Logo PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya

3.1.3 Visi dan Misi PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya

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 dan 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.

3.1.4 Produk dan Layanan PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya

1. Produk Simpanan

PD. BPR Artha Galunggung menyediakan berbagai prosuk simpanan diantaranya yaitu:

a. Tabungan SIGMA

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

- Suku bunga yang menguntungkan dan bersaing
- Pembukaan rekening mudah, murah dan cepat
- Biaya administrasi bulanan relative ringan
- Dijamin Oleh Lembaga Pinjaman Simpanan (LPS)
- Dapat dijadikan jaminan
- Mendapatkan hadiah langsung tanpa diundi, yang dihitung dari saldo terendah bulanan berjalan dan diberikan setiap 6 (enam) bulan sekali.
- Berkesempatan mendapatkan *Grand Prize* kendaraan roda empat dan logam mulia yang diundi setiap 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

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
- 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:

- Kredit Bina Usaha Pedesaan

- Kredit Kelompok Usaha Mikro
- Kredit UMKM Mapan
- Kredit Usaha Ringan

b. Kredit Konsumer

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

- Kredit Kepemilikan Kendaraan Bermotor
- Kredit Kepemilikan Rumah
- Kredit Multiguna Mapan
- Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap

c. Kredit Program Pemberdayaan Ekonomi Rakyat

d. Kredit Pegawai Internal

e. *Back to Back Loan*

3. Produk Layanan

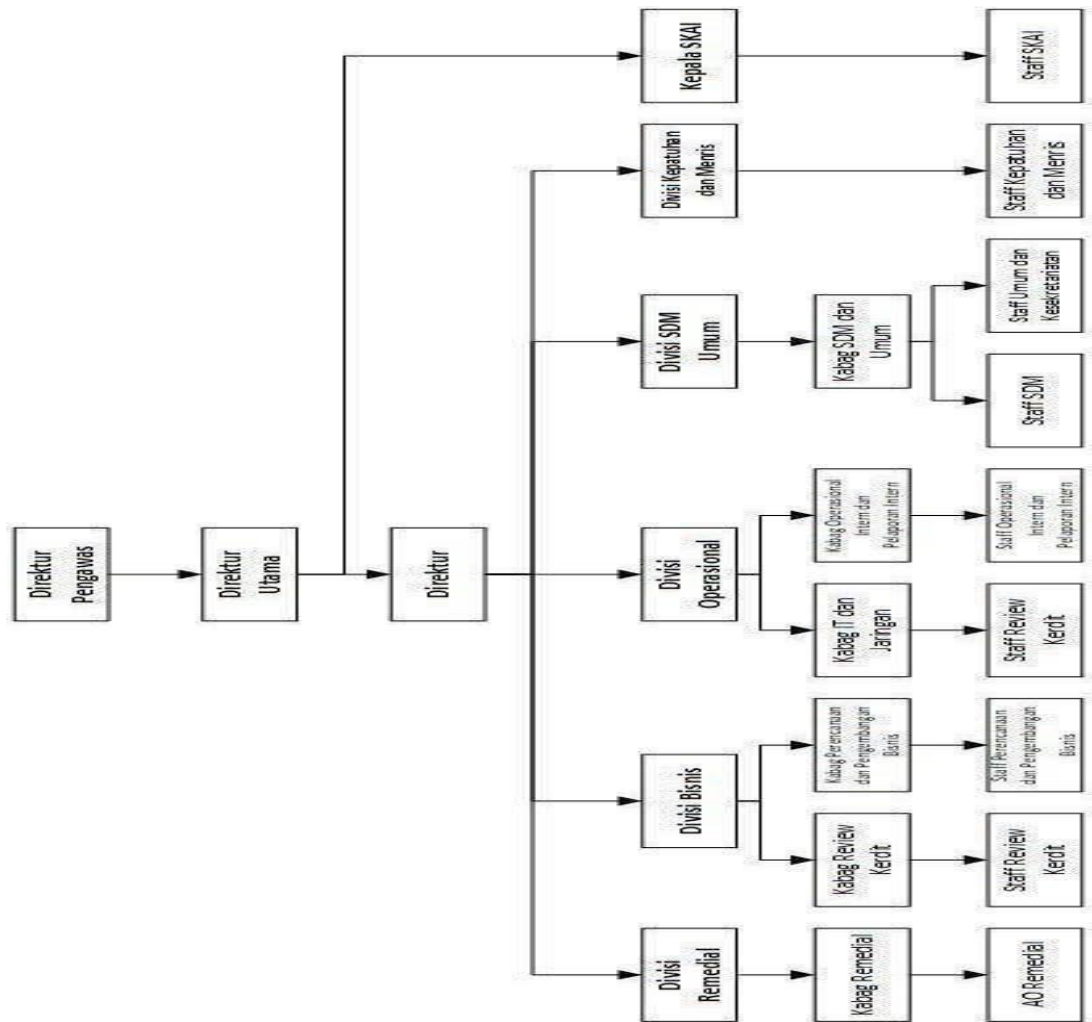
Selain produk simpanan dan produk kredit, PD. BPR Artha Galunggung menyediakan layanan berjalan atau yang lebih dikenal dengan layanan mobil kas keliling sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan dan mendekatkan kepada nasabah. Layanan kas keliling adalah fasilitas berupa mobil mini. Di mobil tersebut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

nasabah yang memiliki usaha bergadag dan tidak dapat meninggalkan tempat usaha/berdagang berlama-lama. Layanan mobil kas keliling ini beroperasi sejak tahun 2014, untuk berkeliling dan menapa para nasabahnya khususnya yang berada di daerah Kota Tasikmalaya dan Kabupaten Tasikmalaya.

Dengan adanya layanan mobil kas keliling ini nasabah dapat melakukan berbagai transaksi secara *realtime*. 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) Pembayaran telepon Telkom, PLN dan lain-lain.

3.1.5 Struktur Organisasi dan Tugas Anggota PD. BPR Artha Galunggung



Sumber: BPR Artha Galunggung, 2022

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PD. BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

3.1.5.1 Tugas Anggota PD. BPR Artha Galunggung

Berdasarkan keputusan Direksi No.800/Kep.Dir-57/AG/IX/2020 mengenai *Job Description* struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi fungsi dari setiap jabatan-jabatan untuk mendukung kelancaran proses kerja pada PD. BPR Artha Galunggung Kota Tasikmalaya. Adapun fungsi masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

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.

2) Anggota Dewan Pengawas

- a. Memmbantu 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 dalam melakukan pengendalian atas pelaksanaan tugas Direksi dalam penerapan kebijakan-kebijakan

dan pencapaian program kerja yang tertuang dalam rencana kerja dana 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.

3) Direktur Umum

- a. Penerapan 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. Penyusun dan penyampaian rencana kerja tahunan dan anggaran PD. BPR Artha Galunggung kepada pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas atau Dewan Komisaris yang meliputi kebijakan di bidang organisasi, perencanaan, perkreditan, keuangan, kepegawaian, umum dan pengawasan untuk mendapatkan pengesahan.
- d. Penyusun 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.

4) 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. Pengawasan dan pengarahan serta evaluasi dan pengendalian atas penghimpun dan penyaluran dana.

5) Kepala Satuan Kerja Audit Intern (SKAI)

- a. Terselenggaraannya pengawasan, guna meningkatkan efektifitas sistem pengadilan internal yang berkesinambungan pada kegiatan operasional perbankan PD. BPR Artha Galunggung termasuk kepatuhan terhadap perundang-undangan 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, Otoritas Jasa Keuangan 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 PD BPR Artha Galunggung dijalankan sesuai dengan *Standar Operating Prosedure* dan kebijakan-kebijakan BPR yang berlaku.

6) Staf Satuan Kerja Audit Intern (SKAI)

- a. Membantu kepala SKAI dalam rangkai pengawasan, pemeriksaan dan meningkatkan efektifitas sistem pengendalian internal berkaitan dengan kegiatan operasional PD BPR Artha Galunggung dan rangka pengamanan asset BPR dan menjamin dipatuhinya peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dalam mewujudkan visi misi dan nilai-nilai perusahaan.
- b. Membantu Kepala SKAI dalam penyelenggaraan ketiagan 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 yang objektif tentang kegiatan yang di *review* pada setiap jenjang organis.

7) 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 Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Terselenggaranya koordinasi dengan seluruh unit kerja, terhadap kegiatan penanganan (Penyelamatan dan penyesuaian) kredit bermasalah.

8) Kepala Bidang Remedial

- a. Membantu kepala divisi remedial menyelenggarakan perencanaan dalam rangka pelaksanaan/menjaga kualitas kredit 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 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).

9) *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.

10) *Account Officer* (AO) Penyelesaian Kredit

- a. Menjalankan tugas penyelesaian kredit-kredit bermasalah dalam pengelolaan divisi remedial untuk menurunkan NPL dalam rangka meningkatkan kesehatan 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. Menyelematkan harta atau asset BPR dengan melakukan penarikan agunan kredit dan ditindak lanjuti dengan dilakukan penjualan atau lelang barang jaminan

11) 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, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan internal dan ketentuan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkatan organisasi di unit kerjanya.
- d. Terselenggaranya koodinasi kegiatan pemasaran produk-produk kredit dan produk-produk dana serta produk jasa layanan-layanan BPR Artha Galunggung sesuai target dalam rencana bisnis PD BPR Artha Galunggung secara konsolidasi.

12) 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 membantu infra struktur (kerja sama dengan IT), melatih para karyawan BPR, mendesain brosur dan merancang program promosi digital.

13) Kepala Bidang Review Kredit

- a. Membantu kepala divisi bisnis dalam melakukan tugas sesuai analisis dengan melakukan pemeriksaan dan review setiap pengajuan kredit 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 akan diberikan sesuai dengan kebutuhan debitur dan jeis penggunaan kredit disemua unit kerja (KPO dan Kantor Cabang) berdasarkan kajian dan analisa review kredit.
- c. Membantu kepala divisi bisnis dalam pelaksanaan kegiatan kajian dan review alat kerja perkreditan (aplikasi analisis kredit dan penilaian agunan).

14) Staf Perencanaan dan Pembangunan Bisnis

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

15) 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 atas BWK KPO dan kantor cabang untuk kelayakan pemberian kredit.

16) 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 PD. BPR Artha Galunggung.

17) 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 menandai termasuk menghasirkan 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.

18) 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 pembukaan, 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 sebagai administrator dalam kegiatan pembuatan laporan keuangan BPR dan laporan lainnya.
- d. Penyedia sumber data dan informasi terkait dengan laporan keuangan BPR.

19) Staf IT dan Jaringan

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

20) Staf Bagian Pelaporan dan Operasional Intern

- a. Pelaksana kegiatan yang berhubungan dengan pengumpulan analisa, eliminasi dalam penyusunan serta laporan data keuangan konsolidasi PD. BPR Artha Galunggung.
- b. Pelaksana dalam kegiatan pembuatan laporan-laporan BPR bulanan, harian, mingguan, publikasi eksternal dan internal.
- c. Penyedia (*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.

21) 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, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

22) 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 oleh bank telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan 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 dan atau otoritas pegawai lain yang berwenang.

23) Kepala Divisi dan Umum

- a. Terselenggaranya seluruh kegiatan bagian SDM dan Umum, meliputi penyelenggaraan ketata usahaan. Rumah tangga, perlengkapan serta protokoler.
- b. Memastikan penyelenggaraannya kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank telah sesuai dengan ketentuan intern dan ketentuan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Memastikan kelenggaraannya 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.

24) 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 analisi 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.

25) Staf SDM

- a. Terselenggaranya kegiatan atasan dalam melakukan analisa kebutuhan pegawai, sebagai fungsi penyedia SDM dengan melakukan penyediaan da sebagai bahan analisa.
- b. Terselenggaranya kegiatan perekrutan, seleksi dan penempatan sesuai dengan kebutuhan BPR.
- c. Terlaksananya 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

26) Staf Umum dan Kesekretariatan

- a. Terlaksananya kegiatan pengelolaan surat-surat dinas dan kesektariatan 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.

27) *Customer Service*

- a. Menjadi garda terdepan 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 resiko 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 atas sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan 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 jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah

28) *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. 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 koordinasi administrasi dan keuangan untuk diperiksa kebenarannya
- h. Melakukan kas *opname* atas posisi kas harian bersama kordinator administrasi dan keuangan

29) Satpam

- a. Terciptanya keaman terhadap gedung kantor dan lingkungan luar gedung baik pada jam operasional maupun di 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 penyetoran dan atau penarikan uang

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenus dan Sumber Data

Dalam metode penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode penelitian kualitatif dengan cara Observasi, Studi Pustaka dan juga menggunakan metode Wawancara secara mendalam dengan pihak.

Menurut Sugiyono (2020:9), “ metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan obsevasi,

wawancara dan dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis”.

Menurut Sungadji (2010:192),” Observasi merupakan suatu pengamatan atau teknik yang dilakukan dengan mengadakan suatu pengamatan secara teliti serta pencatatan secara sistematis”.

Menurut Sugiyono (2012:291).” Studi Kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritia dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti dan studi kepustakaan sangat penting untuk penelitian karena penelitian tidak lepas dari *literature*”.

Menurut Sugiyono (2017:231).” Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu data primer, data yang dilakukan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian dengan bertanya pada pihak bank, khususnya *customer service*.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode penulisan penelitian ini menggunakan metode *participant observer studies* dan *dept interview*. Maka, teknik pengumpulan data dalam prosedur praktek kerja yaitu:

1) Metode Wawancara Mendalam

Menurut Sugiyono (2012:194) wawancara digunakan sebagai teknik pengambilan data dalam melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Jenis wawancara yang digunakan yaitu wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah proses wawancara yang menggunakan panduan wawancara kepada informan yang alternative jawabannya telah disiapkan oleh penulis. Penulis akan mewawancarai terkait prosedur pelaksanaan *service excellence* di PD. BPR Artha Galunggung. Wawancara dilakukan secara tatap muka kepada seorang *customer service* PD. BPR Artha Galunggung.

2) Participant Obsever

Menurut Burhan (2007:45),” *Participant Observer* atau pengamatan merupakan kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan metode pancaindra mata sebagai alat bantu umatnya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit”.

3) Studi Pustaka

Menurut Aan Komariah dan Djma’an Satori (2011:105),” Studi kepustakaan merupakan pendukung penelitian yang berasal dari pandangan-pandangan para ahli dalam bentuk yang tertulis berupa refensi buku, jurnal, laporan penelitian atau karya ilmiah lainnya”.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicari data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang-ulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut berkembang menjadi teori. Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yang berupa Pentingnya Peningkatan *Service Excellence* di PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya:

1. Pengumpulan data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi atau gabungan kegitanya (triangulasi).

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono, (2020:137) “Reduksi data merupakan proses berpikir *sensitive* yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli”. Pada hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan *customer service* PD. BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Kota Tasikmalaya.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2020:1137) “dalam penyajian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”. Setelah proses reduksi data selesai, selanjutnya data akan penulis sajikan dalam bentuk uraian singkat.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir merupakan pembuatan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252) “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan dapat berkembang setelah penelitian di lapangan.