

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PD. BPR Artha Sukapura berakar dari pembentukan BKPD di setiap kecamatan dan beberapa pasar potensial pada tahun 1967 sampai dengan tahun 1970, dasar pembentukan BKPD ini adalah Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Tasikmalaya Nomor Pe.003/170/SK/1967. Pada masa sebelum konsolidasi, ada 30 PD. BPR BKPD dan Bank Pasar milik Kabupaten Tasikmalaya. Dengan tujuan agar BPR milik Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya menjadi lebih kuat, dan mempunyai daya saing, sehingga dalam pengelolaannya dapat membentuk sistem perbankan yang sehat, pada bulan Februari 2011, melalui kebijakan Bupati Kabupaten Tasikmalaya dan didukung oleh DPRD Kabupaten Tasikmalaya, menggabungkan ke 30 PD. BPR BKPD dan Bank Pasar milik Kabupaten Tasikmalaya menjadi 2 PD. BPR yaitu salah satunya adalah PD. BPR ARTHA SUKAPURA. Dengan penataan penggabungan ini semakin terasa dan terlihat fungsi PD. BPR ARTHA SUKAPURA sebagai Lembaga Intermediasi dan lembaga kepercayaan masyarakat.

3.1.2 Visi Misi Perusahaan

a. Visi

“Menjadi BPR Yang Sehat, Besar Dan Mandiri”

- Sehat adalah kondisi bank dalam kategori Sehat sebagaimana ketentuan Bank Indonesia dan best practice perbankan pada umumnya.
- Besar adalah performance bank yang ideal dilihat dari aspek pertumbuhan aset.
- Mandiri adalah kemampuan bank dalam melakukan operasional perbankan yang independen.

b. Misi

- Menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat
- Membantu mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah
- Sumber Pendapatan asli daerah

3.1.3 *Statement Budaya Perusahaan*

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

1) *Prudential*

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

2) *Responsibility*

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

3) *Accountability*

Berupaya menjadi profesional dengan meminimalkan kesalahan baik dalam proses maupun hasil pekerjaan melalui ketelitian;

4) *Competency*

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

5) *Transparancy*

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

6) *Integrity*

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

7) *Solidarity*

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

8) *Customer Focus*

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

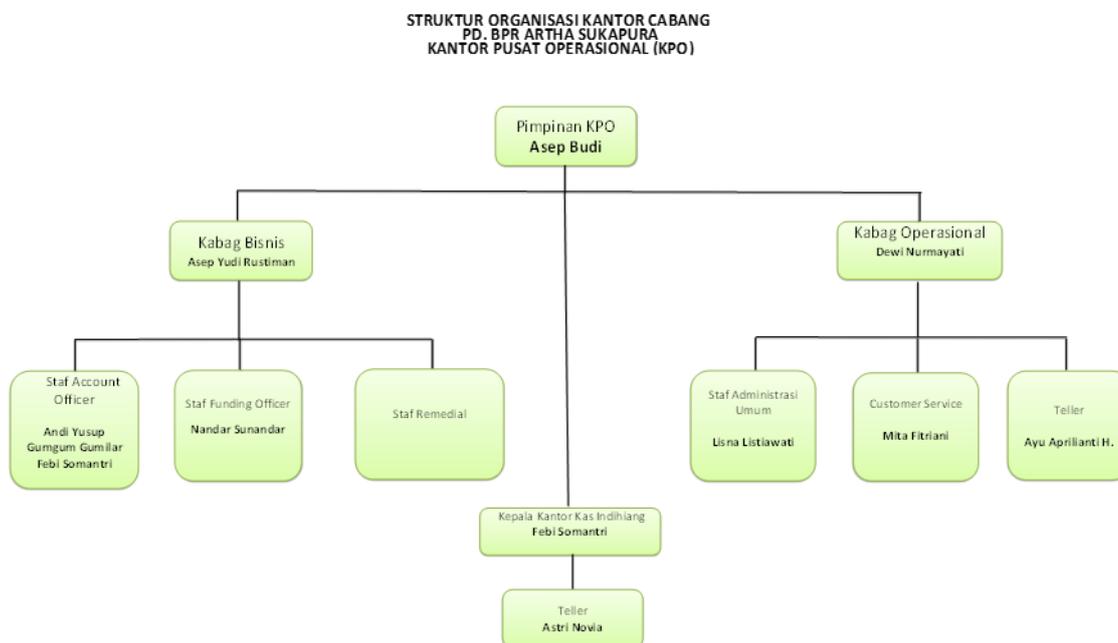
3.1.4 Logo dan Makna PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura



Gambar 3.1 Makna Logo PD. BPR Artha Sukapura

Sumber : PD. BPR Artha Sukapura

3.1.5 Struktur Organisasi KPO PD. BPR ARTHA SUKAPURA



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Kantor Pusat Operasional

Sumber: PD.BPR Artha Sukapura

3.1.6 *Job Descriptions* PD. Bank Perkreditan Rakyat Artha Sukapura

a. Kantor Pusat Operasional

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

- 1) Melaksanakan kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi dalam menjalankan/penyelenggaraan operasional BPR di masing-masing cabang;

- 2) Memberikan saran dan pertimbangan kepada direksi secara struktural/hirarki tentang tindakan yang perlu diambil dalam pengembangan jasa pelayanan kantor pusat;
- 3) Memastikan bahwa kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi telah dijalankan dengan ketentuan yang berlaku;

b. Kantor Cabang

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

Pimpinan Cabang

Tugas pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab:

- 1) Melaksanakan kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi dalam menjalankan operasional BPR di masing-masing cabang
- 2) Melaksanakan fungsi manajemen di kantor cabang dalam mengimplementasikan strategi pengembangan kinerja bisnis bank dengan menciptakan dan memanfaatkan peluang untuk mencapai Rencana Kerja dan meningkatkan pertumbuhan bisnis bank berdasarkan prinsip kehati-hatian untuk memastikan kegiatan operasional di kantor cabang dapat terlaksana dengan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam mencapai target yang ditetapkan

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

Pimpinan Cabang Membawahi

A. Kepala Bagian Bisnis

Tugas Pokok, wewenang dan tanggung jawab:

- 1) Melakukan identifikasi risiko di seluruh aspek kegiatan bisnis sebagai implementasi manajemen risiko di PD. BPR Artha Sukapura
- 2) Kepala bagian diwajibkan melakukan survey, analisa ulang (*On The Spot*), investigasi dan pengecekan keabsahan berkas dan dokumen atas setiap pengajuan kredit calon debitur dari staf marketing kredit

- 3) Mewakili pimpinannya untuk tugas-tugas intern maupun ekstern yang berhubungan dengan bagian pimpinan
- 4) Mengusulkan kepada Pimpinan Cabang/KPO untuk memberikan keringanan denda terhadap debitur yang dapat melunasi tunggakan atau pinjamannya
- 5) Memastikan bahwa kebijakan, ketentuan, *system*, dan prosedur, serta aktivitas bagian bisnis telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 6) Memastikan proses dalam pemberian kredit dan penghimpunan dana telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku

Kepala Bagian Bisnis Membawahi

1. Staff Funding Officer

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab:

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

c. *Staff Account Officer Kredit*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab:

- 1) Melaksanakan kegiatan pemasaran produk-produk kredit PD BPR Artha Sukapura untuk mencapai target ekspansi kredit yang telah ditentukan
- 2) Meminta data yang diperlukan dari nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku
- 3) Memastikan bahwa seluruh aktivitas penanganan kredit telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

d. *Staff Remedial*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab:

- 1) Melakukan identifikasi, pemetaan, dan analisis terhadap kredit yang di hapus buku untuk segera diambil langkah-langkah upaya penyelesaiannya.
- 2) Melakukan penagihan baik secara langsung maupun tidak langsung atas kredit NPL (*Non Performing Loan*) dan Hapus Buku yang menjadi kelolanya
- 3) Merekomendasikan kredit kategori macet untuk diajukan dilakukan hapus buku.
- 4) Membuat data historis hapus buku untuk dilaporkan kepada atasan langsung sebagai bahan pertimbangan di dalam komite kredit.
- 5) Tercapainya target penyelesaian kredit yang telah di hapus buku yang telah ditetapkan oleh atasannya langsung.

- 6) Bertanggung jawab terhadap kredit yang telah direstrukturisasi

B. Kepala Bagian Operasional

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab:

- 1) Memimpin mengawasi dan mengatur seluruh kegiatan bagian pelayanan meliputi pelayanan *Customer Service* dan *Teller* di Kantor Pusat Operasional/KPO.
- 2) Mengkoordinasikan seluruh operasional layanan jaringan Unit Pelayanan Kas.
- 3) Mengusulkan pengembangan dan updating aplikasi kepada kantor pusat.
- 4) Mengusulkan pengadaan barang yang dibutuhkan kepada Pimpinan Cabang/KPO.
- 5) Bertanggung jawab terhadap kebenaran dan kesesuaian seluruh transaksi di kantor cabang/lpo dan unit pelayanan kas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Bertanggung jawab terhadap pengelolaan uang kas *Teller* dan uang kas kecil operasional (jika ada)

Kepala Bagian Operasional membawahi:

1. Administrasi Umum

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab:

- a. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan administrasi umum, pengumpulan data, analisa keuangan laporan keuangan kantor cabang/KPO PD. BPR Artha Sukapura.
- b. Melaksanakan administrasi kredit.
- c. Merekomendasikan dan memantau penghapusbukuan aktiva dan pasiva kantor cabang/KPO.
- d. Memberikan data *IDI Historis* dan kredit yang diperlukan kepada unit kerja yang membutuhkan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- e. Memastikan proses input data kredit dilakukan secara benar dan akurat
Memastikan bahwa langkah-langkah proses pencairan kredit dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. *Customer Service*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Menjadi mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank
- b. Mengecek dan memeriksa kebenaran bukti diri nasabah;
- c. Memberikan pelayanan dan memelihara hubungan baik dengan nasabah;
- d. Memberikan informasi produk & jasa PD. BPR Artha Sukapura kepada nasabah atau calon nasabah;
- e. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kepada nasabah;
- f. Memantau perkembangan rekening – rekening nasabah;

- g. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Pimpinan Cabang/KPO atau Kepala Kantor Kas secara struktural/hirarki tentang langkah- langkah atau tindakan – tindakan yang perlu diambil dalam bidang tugasnya;
- h. Memberikan informasi berkaitan dengan layanan PD. BPR Artha Sukapura secara baik dan benar;
- i. Pengelolaan data nasabah secara baik, tertib, dan tepat;

3. *Teller*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab:

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

C. Kepala Kantor Kas

Tugas pokok, wewenang, dan tanggung jawab:

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

Kepala Kantor Kas membawahi:

- 1) *Customer Service*
- 2) *Teller*
- 3) *Petugas marketing*

D. Kegiatan di luar kantor (*cash mobile*) jika ada

- 1) Mendekatkan pelayanan kepada nasabah;
- 2) Melayani kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah di luar kantor (*cash mobile*) sebagaimana prosedur yang telah ditetapkan;
- 3) Melakukan transaksi di luar kantor sesuai dengan prosedur yang ada;
- 4) Melaksanakan kegiatan di luar kantor;
- 5) Bersama Kepala Bagian Operasional melakukan *cross check* aktivitas kas di luar kantor;
- 6) Menerima dan mengeluarkan transaksi tunai sesuai dengan yang diterima.

3.1.7 Jaringan Usaha Kantor PD. BPR Artha Sukapura

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

1) Kantor Pusat Manajemen

Jl. Ahmad Yani No. 138 A Kota Tasikmalaya

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

2) Kantor Pusat Operasional

Jl. Ahmad Yani No. 139 Kota Tasikmalaya

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

3) Kantor Cabang Cisayong

Jl. Raya Cisayong No. 130 Cisayong

Telp. (0265) 420830

4) Kantor Cabang Pagerageung

Jl. Raya Pagerageung Tasikmalaya

Telp. (0265) 455521

5) Kantor Cabang Rajapolah

Jl. Raya Rajapolah No. 264 Rajapolah Tasikmalaya

Telp. (0265) 421295

6) Kantor Cabang Salopa

Jl. Raya Salopa No. 267 Salopa

Telp. (0265) 7081133

7) Kantor Cabang Cibalong

Jl. Raya Cibalong-Karang Nunggal No. 46

Telp. (0265) 566267

8) Kantor Cabang Singaparna

Jl. Cikiray Singaparna Kab. Tasikmalaya

Telp. (0265) 545169

9) Kantor Cabang Cikalong

Jl. Raya Cikalong

Telp. (0265) 7950234

10) Kantor Cabang Pasar Pancasila

Jl. Pasar Pancasila

Telp. (0265) 333725

11) Kantor Kas Sukaratu

Jl. Pasar Sukaratu

12) Kantor Kas Ciawi

Jl. Kaum Kidul No. 11 Ciawi Tasikmalaya

Telp. (0265) 455140

13) Kantor Kas Pasar Ciawi

Jl. Kiara Kuda Blk. Pasar Baru Ciawi

Telp. (0265) 455152

14) Kantor Kas Pasar Rajapolah

Jl. Pasar Rajapolah

Telp. (0265) 421302

15) Kantor Kas Parung Ponteng

Jl. Parung Ponteng

16) Kantor Kas Pasar Singaparna

Jl. Koramil Pasar Singaparna

17) Kantor Kas Cigalontang

Jl. Raya Cigalontang No. 38A Cigalontang

Telp. (0265) 7070300

18) Kantor Kas Salawu

Jl. Raya Salawu No. 24 Singaparna

Telp. (0265) 544088

3.1.8 Kinerja Usaha Terkini

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

1. Tahun 2018

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

2. Tahun 2019

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

3. Tahun 2020

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

3.1.9 Produk dan Layanan PD.BPR Artha Sukapura Tasikmalaya

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

a. Kredit Multiguna Sukapura

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

Persyaratan umum :

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

Persyaratan Agunan :

- *Letter C*;
 - Sertifikat hak milik/guna bangunan/guna usaha;
 - SPPT tahun terakhir;
 - Surat keterangan tanah dari desa/kelurahan;
 - Surat keterangan perbedaan luas/nama pada agunan dari desa/kelurahan;
 - BPKB (lengkap dengan kwitansi pembelian);
 - *Photo copy* STNK;
 - Faktur pembelian (jika ada);
- Suku bunga;
- 15% s/d 24% *flat* pertahun;

b. Kredit Swadana Sukapura

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

Persyaratan umum :

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

Suku bunga : 10% *Floating* (menurun) per Tahun untuk jaminan berupa simpanan tabungan sukapura, dan Suku bunga deposito yang akan dijaminan + 3% *Floating* (menurun) per Tahun untuk jaminan berupa simpanan deposito sukapura.

e. Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap (KPBT)

Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap merupakan pinjaman yang diberikan khusus kepada :

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

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

f. Tabungan Sukapura *Plus*

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

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

Persyaratan pembukaan rekening untuk nasabah perorangan adalah :

- Mengisi formulir pembukaan rekening;
- Identitas diri atau KTP.

Persyaratan pembukaan rekening untuk nasabah non perorangan adalah sebagai berikut:

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

g. Tabungan Masyarakat

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

Berbagai keuntungan Tabungan Masyarakat:

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

Persyaratan pembukaan rekening untuk nasabah pengurangan adalah:

- Mengisi formulir pembukaan rekening
- Identitas diri atau KTP

Persyaratan pembukaan rekening untuk nasabah non perorangan adalah sebagai berikut:

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

h. Layanan *Mobile* (Kas Keliling)

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

harapan masing-masing cabang nantinya memiliki satu mobil kas keliling dengan seiring bertambahnya jumlah nasabah.

3.2 Metode Penelitian

Dalam menyusun tugas akhir (TA) peneliti melakukan penelitian di PD. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Artha Sukapura Kantor Pusat Operasional yang menggunakan metode kualitatif yang merupakan metode yang menekankan analisis atau deskriptif. Sugiyono (2012:18) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai *instrument* kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Dalam sebuah proses penelitian kualitatif hal-hal yang bersifat perspektif subjek lebih ditonjolkan dan landasan teori dimanfaatkan oleh peneliti sebagai acuan penelitian, agar proses penelitian sesuai dengan fakta yang ditemui di lapangan ketika melakukan penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

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

a. Data Primer

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

b. Data sekunder

Menurut Sugiyono (2021: 402), data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan kredit pada suatu bank.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

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

3.2.2.1 Jenis Dan Sumber Data

a) Studi Pustaka

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

b) Studi Lapangan

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

1. Observasi Partisipasi (*Participant Observer*)

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

dibedakan menjadi *participant observation*, Selanjutnya dari segi instrumentasi yang digunakan, maka observasi dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur.

2. Wawancara Mendalam (*In depth Interview*)

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

3.2.3 Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data dari hasil wawancara mendalam dan observasi partisipasi, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti yaitu menganalisa data yang sudah terkumpul dengan beberapa proses yaitu pengolahan data, penganalisan data dan penafsiran data (Sugiyono, 2012: 246).

1) Pengumpulan Data

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

2) Reduksi Data

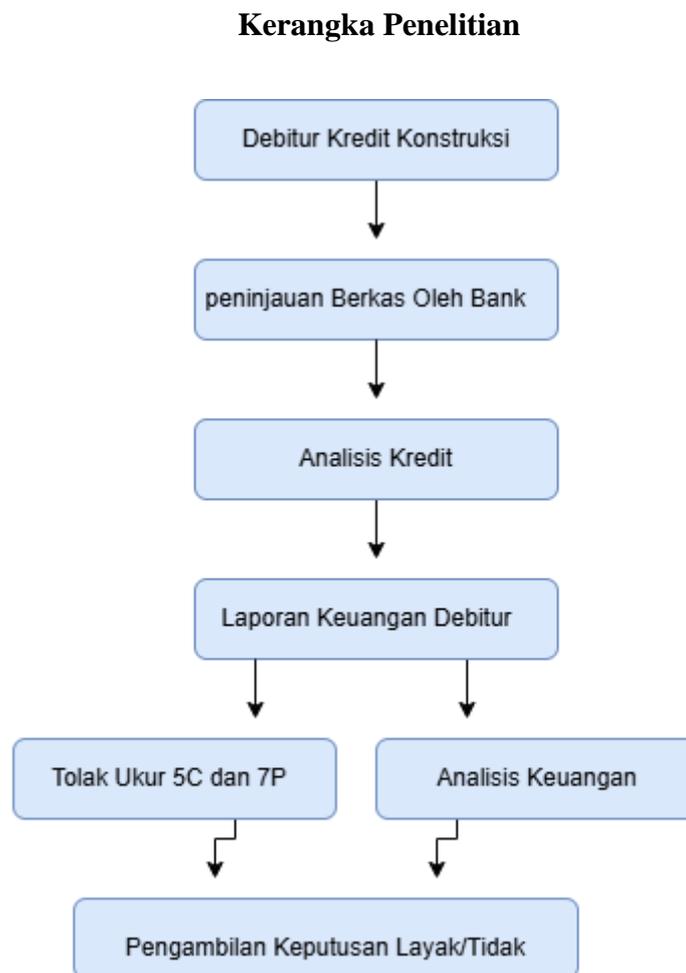
Setelah pengumpulan data selesai, maka selanjutnya hasil dari wawancara harus dikaji ulang kembali oleh peneliti agar peneliti mengetahui data apa saja yang bisa diambil dan diolah untuk kebutuhan penelitian.

3) Penyajian Data

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

4) Penarikan Kesimpulan

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



Gambar. 3.3 Kerangka Penelitian

Sumber: Data diolah oleh Penulis

Metode ini akan membandingkan antara teori dan fakta yang terjadi, yaitu Prosedur secara deskriptif dari sistem pemberian Kredit. Teknik yang digunakan untuk menganalisis kelayakan pemberian kredit kepada debitur yaitu dengan menggunakan alat analisis 5C dan 7P.