

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat

Dalam rangka menunjang pembangunan di bidang ekonomi, Pemerintah Daerah diinstruksikan untuk mendirikan lembaga-lembaga perkreditan rakyat di pedesaan, salah satunya yang kita kenal dengan nama Bank Karya Produksi Desa (BKPD). Sebetulnya lembaga perkreditan rakyat sudah ada sejak sebelum diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, bahkan telah dikenal sejak jaman Hindia Belanda. Namun pada masa pendudukan Jepang dan jaman Proklamasi kemerdekaan lembaga-lembaga tersebut banyak yang tidak berfungsi. Landasan pemikiran pembentukan 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 berikut:

1. Adanya tengkulak yang berkegiatan menekan harga pembelian dari Petani dan meningkatkan harga penjualan sehingga hasil lebih besar diterima para tengkulak serta rata-rata berasal dari kota. Demikian pada hakikatnya terjadilah pelarian uang dari daerah. Sehingga daerah pedesaan yang merupakan daerah sentra produksi akan kekurangan uang modal.

2. Struktur moneter dan perbankan yang tidak merata pada masa itu.

Dimana uang yang beredar dan berkembang di pedesaan terbatas karena bank hanya berada 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 Mayjen Mashudi menginstruksikan pada para Bupati atau Walikota daerah se-Jawa Barat dengan intruksinya 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 intstruksinya 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 diatas, 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 mejadi PD. BPR BKPD.

Kemudian melalui Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 12/2/KEP.DpG/2011 tanggal 07 Januari 2011 tentang Pemeberian izin Peleburan Usaha (Konsolidasi) PD. BPR BKPD Manonjaya, PD. BPR BKPD Karangnunggal, PD. BPR BKPD Cineam, PD. BPR BKPD Sodonghilir, PD. BPR BKPD Cikatomas, PD. BPR BKPD Sukaraja, PD. BPR BKPD Kota Tasikmalaya, PD. BPR BKPD Taraju, PD. BPR BKPD Cibeureum, PD. BPR BKPD Leuwisari, PD. BPR BKPD Kawalu, PD. BPR BKPD Bantarkalong, PD. BPR BP I Tasikmalaya, PD. BPR BP Manonjaya. Menjadi PD Bank Perkreditan Rakyat Artha Galunggung (PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG) dan memulai operasi bank terhitung sejak tanggal 01 Februari 2011.berdasarkan SK_05-2023 tentang pengalihan dari PD.BPR ARTHA GALUNGGUNG menjadi PT BPR ARTHA GALUNGGUNG PERSERODA

3.1.2 Visi Misi Bank Galunggung

Visi PT.BPR artha Galunggung Kantor Pusat Oprasional

“Menjadi BPR yang Tumbuh Sehat,dan Manfaat”

Penjelasan Visi:

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

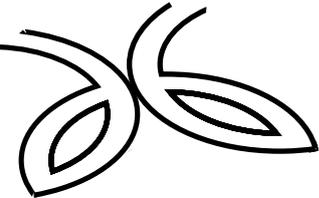
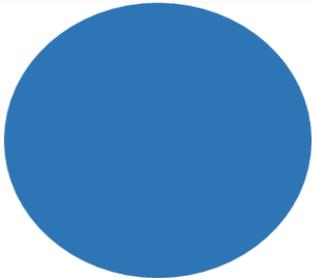
Misi PT. BPR artha Galunggung Perseroda:

1. Memberikan solusi kepada masyarakat yang membutuhkan jasa perbankan dengan ragam produk BPR yang kompetitif dengan pelayanan prima dan SDM (Sumber Daya Manusia) yang profesional.
2. Meningkatkan tata kelola perusahaan serta membangun budaya organisasi yang didasari oleh nilai-nilai inti perusahaan.

Meningkatkan kontribusi PAD (Pendapatan Asli Daerah) dan pembangunan UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah

3.1.3 Logo Dan Makna Bank Galunggung

Tabel 3. 1
Logo Bank Galunggung

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

Sumber: Bank Galunggung

3.1.4 Produk Bank Galunggung

1) Produk Simpanan

Bank Galunggung menyediakan berbagai produk simpanan diantaranya yaitu:

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

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

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

1. Suku bunga yang menarik
2. Berhadiah
3. Bebas biaya administrasi bulanan
4. Pilihan waktu 2-5 tahun

5. Bebas menentukan setoran pertama dan bulanan minimal Rp. 50.000,00
 6. Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)
- c) Deposito adalah simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu yang mempunyai keunggulan antara lain:
1. Tingkat suku bunga yang menguntungkan dan bersaing.
 2. Jangka waktu yang relatif *fleksible* dapat disesuaikan dengan kebutuhan anda.
 3. Dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).
 4. Bisa dijadikan agunan kredit.
- 2) Produk Kredit
- a) 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(KUR-ING)
- b) 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
- c) Kredit Program Pemberdayaan Ekonomi Rakyat
 - d) Kredit Pegawai Internal
 - e) *Back to Back Loan*
- 3) Produk Layanan

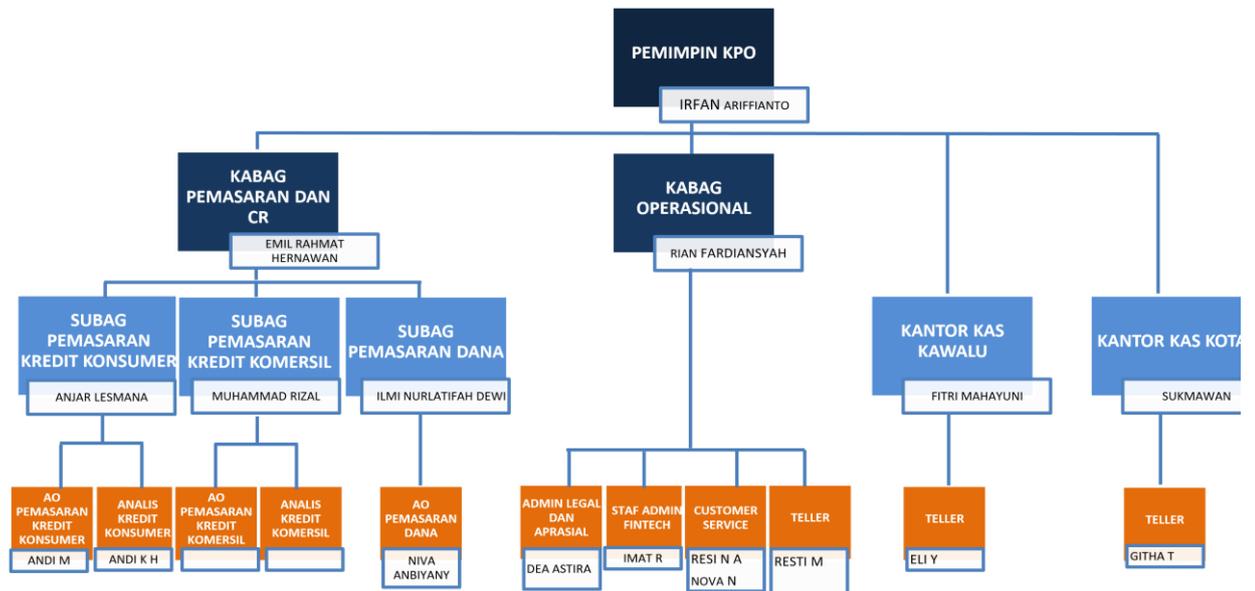
Selain produk simpanan dan produk kredit PT. Bank Galunggung Perseroda menyediakan layanan berjalan atau yang lebih dikenal dengan layanan mobil kas keliling sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan dan mendekatkan kepada nasabah. layanan kas keliling adalah fasilitas berupa mobil mini. Di mobil tersebut nasabah akan mendapatkan pelayanan yang sama seperti di kantor PT. Bank Galunggung Perseroda pada umumnya. Sehingga nasabah tidak perlu antri ataupun 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 *realtime*. Adapun layanan yang diberikan diantaranya:

1. Membuka tabungan
2. Pembayaran angsuran pinjaman
3. Penyetoran tabungan
4. Fasilitas mesin EDC (*Electronic Data Capture*) / mini ATM (*Automatic Teller Machine*)
5. Pembelian pulsa telepon, token listrik PLN
6. Pembayaran telepon Telkom, PLN dan lain-lain

3.1.5 Struktur Organisasi Bank Galunggung

Adapun struktur organisasi Bank Galunggung sebagai berikut:



Gambar 3. 1
Struktur Organisasi Bank Galunggung

Sumber: Bank Galunggung

3.1.6 Job Description/Deskripsi Pekerjaan

Berdasarkan struktur organisasi di atas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengetahui semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja Bank Galunggung Kantor Pusat Operasional

Adapun tugas dan wewenang masing-masing jabatan yang tercantum dalam struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut:

1) Ketua Dewan Pengawas

1. Memimpin semua kegiatan anggota Dewan Pengawas/Dewan Komisaris;
2. Menyusun program kerja pelaksanaan tugasnya sesuai dengan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh pemilik/RUPS (Rapat Umum Pemegang Saham);
3. Memimpin rapat Dewan Pengawas/Dewan Komisaris;
4. Membina dan meningkatkan tugas para anggota Dewan Pengawas/Dewan Komisaris.

2) Direktur Utama

1. Melaksanakan Manajemen BPR meliputi:
 - a. Menyusun Perencanaan;
 - b. Pengurusan/pengelolaan; dan
 - c. Pengawasan Kegiatan Operasional
2. Menetapkan kebijakan untuk melaksanakan kepemimpinan dan pengelolaan BPR berdasarkan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Dewan Pengawas;
3. 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;
4. Menyusun dan menyampaikan laporan perhitungan hasil usaha dan kegiatan BPR
5. Menyusun dan menyampaikan laporan tahunan yang terdiri atas neraca dan laporan laba rugi kepada kepala daerah melalui Dewan Pengawas untuk mendapat pengesahan; dan
6. Melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.

7. 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

1. Menyusun Standar Operasional Prosedur tentang Kepatuhan dan Manajemen Risiko serta program kerja divisi.
2. Melaksanakan sosialisasi dan pelatihan berkelanjutan mengenai peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan perundang-undangan lainnya yang relevan ke seluruh unit kerja.
3. Mengkoordinasikan dan mengarahkan pelaksanaan prinsip-prinsip *Good Corporate governance (GCG)*
4. Memberikan konsultasi kepada unit kerja mengenai kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan.
5. Sebagai Koordinator dalam pelaksanaan manajemen risiko dari setiap unit kerja
6. Memimpin dan mengarahkan penyusunan kebijakan, strategi dan prosedur penendalian gratifikasi dan program APU PPT (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme).
7. Mengusulkan kebijakan kepatuhan atau prinsip-prinsip kepatuhan yang akan ditetapkan oleh Direksi.

8. 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 perundangundangan yang berlaku.
9. 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/Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan peraturan perundangundangan yang berlaku;
10. Melakukan koordinasi dan memberikan rekomendasi kepada satuan kerja audit *intern* terkait pelanggaran kepatuhan yang dilakukan oleh pegawai.

5) Kepala SKAI (Satuan Kerja Audit *Intern*)

1. Membantu tugas Direktur Utama dan Dewan Pengawas/Dewan Komisaris dalam melakukan pengawasan kredit dan operasional BPR yang mencakup perencanaan, pengawasan, dan pemantauan hasil audit.
2. Melakukan sosialisasi dan implementasi terhadap kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh Bank mengacu pada ketentuan *intern* dan ketentuan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Penerapan budaya risiko pada semua tingkatan organisasi di unit kerjanya.

4. Menyusun Standar Operasional Prosedur audit *intern* dan program kerja audit, pemantauan serta tindak lanjut hasil audit.
5. Pengawasan kegiatan transaksional, pelaporan dan akuntansi keuangan yang sesuai dengan pedoman akuntansi yang berlaku dilembaga keuangan BPR.
6. Melakukan pengawasan dan pengendalian dalam kegiatan pemasaran produk dan layanan jasa perbankan BPR sesuai dengan asas transparansi dan *Prudential Banking*
7. Melakukan pemeriksaan terhadap operasional setiap unit kerja baik dalam lingkup Kantor Pusat, Kantor Cabang/KPO dan Kantor Kas.
8. Memberikan laporan kepada Direktur Utama, dengan tembusan ke Dewan Komisaris dan direktur yang membawahkan fungsi kepatuhan atas hasil pemeriksaan secara periodik maupun khusus.
9. Mengawasi pelaksanaan budaya kerja perusahaan
10. Membuat analisis dan penilaian dibidang keuangan, akuntansi, operasional dan kegiatan lainnya dengan cara pemeriksaan langsung dan analisis dokumen.

6) Kepala Bagian *Remedial*

1. Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi pelaksanaan kredit bermasalah dan penyelesaian kredit hapus buku sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

2. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi pencapaian kinerja bawahan (*Account Officer Remedial*)
3. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi anggaran bagian *remedial* agar digunakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan rencana kerja.
4. Mengkoordinasikan, *meriview*, analisa penilaian kembali agunan beserta legalitasnya dalam pelaksanaan penyelamatan kredit yang selanjutnya dibahas di komite kredit.
5. Mengusulkan terkait pelaksanaan penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah dan hapus buku kepada atasan.
6. Menjalankan tugas sebagai bagian dari komite restrukturisasi kredit, hapus buku dan AYDA (Aset Yang Diambil Alih).
7. Melakukan *monitoring* dan pengawasan terhadap kredit yang telah dilakukan penyelamatan oleh komite kantor cabang atau kantor pusat.
8. Melakukan kunjungan berkala dan melakukan pembinaan kepada debiturdebitur bermasalah yang direstrukturisasi dengan melakukan dokumentasi dan pengadministrasian secara tertib.
9. Membantu Kepala Divisi melakukan koordinasi dengan pihak *eskternal* 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).

10. Memberikan masukan dan usulan kepada Kepala Divisi *remedial* terkait perencanaan kebutuhan penambahan, rotasi dan mutasi *staff remedial*.

7) Kepala Bagian *Review Kredit*

1. Membantu Kepala Divisi dalam penyusunan rencana bisnis Bank divisi bisnis.
2. Menyusun rencana, target dan sasaran strategi bisnis secara rinci termasuk perbulan, 3 bulan, semester dan tahunan.
3. 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 tanggungjawab karyawan pemasaran dalam operasional sehari-hari.
4. 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).
5. Memberikan solusi atas permasalahan karyawan divisi bisnis melalui *morning briefing* dan evaluasi sore serta memutuskan apa yang menjadi kewenangannya sebagai pimpinan divisi bisnis.
6. 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.

7. Mengkaji ulang/*review* permohonan kredit sesuai dengan kewenangan BWK (Bagian Wilayah Kota) kantor pusat.
8. Mengkaji ulang/*review* produk/semua skim kredit terkait kualitas masingmasing produk.
9. Melakukan *review* atas kelayakan kredit dari segi analisa 5C, legalitas kredit, kepatuhan dan manajemen risiko.
10. Menganalisa dan evaluasi kompetensi *Staff AO (Account Officer)* dan *Staff analis* untuk penilaian KPI (*Key Performance Indicator*).

8) Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan Bisnis

1. Membantu pemimpin divisi dalam menyusun rencana bisnis Bank tahunan divisi bisnis
2. Menyusun kebijakan teknis (*Cascading*) dalam perencanaan dan pengembangan bisnis;
3. 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 (*Performa appraisal*)

4. Melakukan evaluasi kinerja baik secara bulanan ataupun secara triwulanan pada seluruh unit kerja dan secara konsolidasi
5. Melakukan *review* struktur organisasi perusahaan sesuai kebutuhan bisnis perusahaan
6. Membuat ketentuan dan penetapan pengklasifikasian kantor cabang
7. Melaksanakan pengawasan dan bimbingan teknis terhadap pembinaan usaha dan manajemen UMKM;
8. Kerjasama dengan pihak lain sebagai *partner* dalam rangka perencanaan dan pengembangan bisnis.
9. Penyusunan *job description* dan rencana kerja bawahan yang dituangkan dalam bentuk Sasaran Kinerja Individu (SKI)
10. Membuat program pembinaan UMKM, melaksanakan dan melakukan evaluasi terhadap peran perusahaan dalam membina UMKM.
11. Membuat kriteria dan penilaian atas kriteria UMKM yang akan ikut dalam program pembinaan

9) Kepala Bagian IT dan Jaringan

1. Merencanakan, menyusun, mengkoordinasikan dan mengembangkan hal-hal yang berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan pemeliharaannya yang mendukung operasionalisasi Bank Galunggung.

2. *Supporting* dalam kegiatan operasional Bank Galunggung untuk memastikan kelancaran penggunaan teknologi informasi dan peningkatan otomatisasi proses kerja;
3. *Advisor* dalam kegiatan yang berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi memberikan saran peningkatan otomatisasi kerja dengan aplikasi;
4. *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;
5. *Securing hardware, software, jaringan, data nasabah, dan data Bank* dari risiko bencana (kebakaran, banjir, pencurian), peretasan, dan pembobolan internal
6. Memelihara infrastruktur teknologi informasi dan telekomunikasi
7. (*Hardware dan Software*) di Kantor Pusat maupun di seluruh Kantor Cabang Bank Galunggung agar tetap aman dari gangguan cuaca, peretasan, dan faktor eksternal lainnya;
8. Menginventarisasi *asset* teknologi informasi di Kantor Pusat, Kantor Pusat Operasional dan Kantor Cabang berkoordinasi dengan Kepala bagian SDM dan Umum.
9. Membuatkan *User ID* untuk pegawai dan memonitor penggunaan *User ID* dengan mengaktifkan dan menon-aktifkan (cuti, penyalahgunaan).

10) Kepala Bagian Operasional *Intern* dan Pelaporan *Intern*

1. Pengelolaan data yang diperlukan dalam rangka penyusunan dan perumusan rencana bisnis Bank (*Bussines Plan*) dan rencana jangka panjang (*Corporate Plan*) Bank Galunggung.
2. Melaksanakan analisa dan evaluasi terhadap laporan-laporan dari setiap unit kerja organisasi termasuk pelaksanaan pengkinian data nasabah.
3. Melakukan pemantauan serta analisa dri setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelaporan dan operasional *intern*, layanan lainnya termasuk termasuk pendokumentasian arsip yang berkaitan dengan kegiatan pelaporan dan operasional *intern* di Kantor Pusat Operasional dan Kantor Cabang Bank Galunggung . ;
4. Membantu kepala divisi operasional dalam kegiatan yang berhubungan dengan pengumpulan, analisa, eliminasi, dan penyusunan serta pelaporan data keuangan konsolidasi Bank Galunggung.
5. Membuat analisa dari setiap kegiatan operasional dan layanan di Kantor Pusat Operasional dan Kantor Cabang Bank Galunggung.;
6. Melakukan penyimpanan semua berkas-berkas laporan yang diperlukan sebagai pendukung agar tetap rapih dan aman terhadap kerusakan/kehilangan;
7. 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.

8. Memastikan laporan-laporan yang disampaikan kepada pihak internal dan eksternal telah memenuhi regulasi-regulasi terkini sehingga tidak dikenakan sanksi denda dan sanksi lainnya.
9. Melakukan koordinasi dan evaluasi serta laporan pelaksanaan kegiatan dalam hal yang berkaitan dengan operasional *intern* harian dalam menjaga dan memelihara likuiditas Bank secara keseluruhan;
10. Menghitung, melaporkan dan melakukan pembayaran terhadap pajak-pajak terkait dengan operasional perbankan BPR.

11) Kepala Bagian SDM dan Umum

1. Mengkoordinasi, mengawasi, dan mengatur seluruh kegiatan bagian SDM dan Umum meliputi penyelenggaraan surat-surat dinas, ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan, serta protokoler.
2. Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa guna terpenuhinya kebutuhan barang akan inventaris, pemeliharaan, perbaikan, penghapus bukuan dan penjualan barang-barang inventaris.
3. Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan pengadaan kendaraan dinas guna terpenuhinya kebutuhan akan kendaraan dinas, pemeliharaan, perbaikan, penghapus bukuan dan penjualan kendaraan dinas.
4. 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.

5. Mengkoordinasi dalam hal kegiatan pengadaan, pengelolaan persediaan dan pendistribusian barang-barang cetakan.
6. Mengkoordinasikan penyediaan sarana dan prasarana rapat, pertemuan, pelatihan dan penerimaan tamu perusahaan.
7. Mengkoordinasi dan mengawasi kegiatan kebersihan gedung dan lingkungan kantor.
8. Mengkoordinasi dan mengawasi kegiatan ketertiban dan keamanan kantor oleh petugas internal maupun eksternal demi menunjang keamanan dan kenyamanan nasabah dan pegawai.
9. Mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan fungsi Sumber Daya Manusia di seluruh bagian untuk memastikan semuanya sesuai dengan strategi, kebijakan, sistem dan rencana kerja yang telah disusun.
10. Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran bagian Sumber Daya Manusia agar digunakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan rencana kerja.
11. 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.

12. Memberikan masukan dan usulan kepada Kepala Divisi SDM dan Umum terkait perencanaan kebutuhan tenaga kerja sesuai dengan perkembangan organisasi, serta mengkoordinasikan dan mengontrol pelaksanaan kegiatan *recruitment* dan seleksi untuk memastikan tersedianya tenaga kerja yang di butuhkan sesuai dengan permintaan dan kualifikasi yang diinginkan dalam jangka waktu yang telah disepakati.
13. Mengelola dan mengontrol aktifitas administrasi kantor, kepegawaian dan sistem informasi Sumber Daya Manusia untuk memastikan tersedianya dukungan yang optimal bagi kelancaran operasional perusahaan.
14. Mengevaluasi hasil penilaian kinerja seluruh pegawai yang telah dilaksanakan bersama para atasan langsung.
15. Mengelola daftar hadir seluruh pegawai.
16. Melaksanakan perhitungan pembayaran gaji pegawai dan pembayaran kesejahteraan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku di BPR.
17. Membuat SK (Surat Keputusan) kepegawaian terkait dengan penerimaan, pengangkatan, rotasi, dan mutasi serta SK (Surat Keputusan) pemberhentian pegawai
18. 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

1. Melakukan identifikasi terhadap usulan restrukturisasi kredit dengan melakukan analisa ulang kondisi usaha debitur dan penilaian ulang agunan.
2. melakukan kunjungan *on the spot* atau *survey* ke tempat debitur, tempat usaha dan agunan kredit yang dituangkan dalam *form* yang telah ditetapkan dalam ketentuan.
3. Melaksanakan pemantauan terhadap debitur yang dilakukan restrukturisasi dan membantu melakukan kegiatan penagihan/penyelesaian terhadap tunggakan-tunggakan angsurannya.
4. Melakukan kunjungan berkala dan melakukan pembinaan usaha, keuangan, dan kepatuhan kepada debitur-debitur yang dilakukan penyelamatan.
5. Membuat laporan berkala pengembangan kolektibilitas kredit yang direstrukturisasi dalam kelolaannya.

13) *Teller*

1. Menerima, menghitung dan mencocokkan kas awal hari yang diterima dari Kepala Sub Bagian Operasional.
2. Melayani transaksi keuangan yang bersifat tunai yang dilakukan oleh nasabah sesuai dengan limit kewenangannya.
3. Melakukan pemeriksaan terhadap keaslian uang setoran yang dilakukan oleh nasabah atau WIC (*Walk In Customer*).
4. Meminta *approval* atau otorisasi untuk transaksi diatas kewenangannya.
5. Melayani transaksi nasabah dan non nasabah dalam hal pelayanan transaksi *payment point* dan jasa layanan bank lainnya.
6. Melakukan *entry* data transaksi keuangan ke dalam sistem dan menyelesaikan semua laporan harian.
7. Membandingkan jumlah uang fisik dan jumlah uang tercatat, baik di *form* maupun di dalam sistem.
8. 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 (*Standart Operating Procedure*).
9. Melakukan pengelolaan bukti-bukti transaksi kas *teller* dan menandatangani laporan harian kas *teller*, untuk diserahkan kepada kepala bagian operasional.

14) Customer Service

1. Memberikan informasi terkait pelayanan produk dan jasa perbankan Bank Galunggung, kepada nasabah atau calon nasabah.
2. Melayani pembukaan rekening tabungan dan deposito yang dilakukan oleh nasabah atau calon nasabah.
3. Melayani permohonan kredit terhadap nasabah atau calon nasabah kredit dan melakukan *checking* data pada sistem (*core banking system*) atau *entry* data awal/registrasi.
4. Melakukan verifikasi dan konfirmasi data nasabah dalam rangka penerapan APU PPT (Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme).
5. Melayani penutupan rekening tabungan dan deposito yang dilakukan oleh nasabah.
6. *Handling complaint*, melayani segala bentuk komplain dari nasabah, memberikan solusi dan atau penyelesaian.
7. Melayani nasabah dan non nasabah dalam hal pelayanan transaksi *payment point*.
8. Melakukan tata kelola administrasi dan pengarsipan data-data nasabah secara tertib, rapi, dan teratur sesuai dengan *Standart Operating Procedur*.
9. Melaksanakan tugas lainnya yang ditunjuk atasan.
10. Membantu bagian lain setelah menyelesaikan tugas pokok sebagai *customer service*

3.1.7 Jaringan Usaha Bank Galunggung.

Tabel 3. 2

Jaringan Usaha Bank Galunggung

No	Kantor Kegiatan Usaha	Alamat dan Kontak
1	Kantor Pusat	Jl. Siliwangi No.12 Tasikmalaya Telp.(0265) 346008,329487
2	Kantor Cabang Manonjaya	Jl. Kaum Kidul No.09 Manonjaya Telp.(0265) 380924
3	Kantor Cabang Sodonghilir	Jl. Raya Utara No.53 Sodonghilir Telp.(0265) 7147180
4	Kantor Cabang Sukaraja	Jl. Raya Karangnunggal No.10 Sukaraja Telp.(0625) 580247
5	Kantor Cabang Cineam	Jl. Dewi Sartika No.44 Cineam Telp.(0625) 380676
6	Kantor Cabang Cikatomas	Jl. BKPD No.9 Cikatomas Telp.(0625) 7082255
7	Kantor Cabang Kota Tasikmalaya	Jl. Paseh No.2 Tasikmalaya Telp.(0625) 331170
8	Kantor Kas Cibeureum	Jl. Raya Manonjaya No.173 A Cibeureum Telp.(0625) 335548
9	Kantor Kas Taraju	Jl. Raya Taraju Telp.(0625) 7063850
10	Kantor Kas Kawalu	Jl. Raya Cibeuti Kawalu Telp.(0625) 333947
11	Kantor Kas Bantarkalong	Jl. Raya Pamijahan No.54A Simpang-Bantarkalong Telp.(0625) 580384
12	Kantor Kas Sindangkasih	Jl. Raya Sindangkasih No.85 Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis Telp: (0625) 5404641

Sumber: Bank Galunggung

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, kegunaan tertentu.

3.2.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya_ adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.(Sugiyono 2019:18)

Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2019:29) merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian dengan jenis deskriptif dapat menggunakan beberapa metode seperti survei, observasi, wawancara maupun studi kasus. Penelitian deskriptif tidak menitikberatkan hubungan kausalitas melainkan memberikan kemungkinan kepada peneliti untuk mampu lebih luas mengkaji sebuah objek.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

A. Wawancara mendalam (*In-depth Interview*)

Menurut Sugiyono (2019:297) Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama

Dalam wawancara mendalam melakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalian yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan *perspective* responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang secara tatap muka (*face to face*).

B. Observasi Partisipatif / *Participant Observer*

Menurut Sugiyono (2019:298) Observasi Partisipatif Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan

lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak,

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipilih yaitu kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Cara yang dilakukan melalui wawancara.

Sumber Data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Sugiyono (2019:194) Data primer ini berupa opini subjek (orang) berdasarkan hasil observasi. Data pada penelitian ini di dapatkan melalui dari wawancara dengan salah satu karyawan lebih tepatnya seorang Analis Kredit Bank Galunggung Kantor Pusat Operasional.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari catatan dan dokumentasi perusahaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan *job description* perusahaan. dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara) Sugiyono (2019:138)

3. Purposive sampling

Menurut Sugiyono (2019:133) Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik di suatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles and Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification* dalam buku sugiyono (2019:321)

1. *Data Collection*/Pengumpulan Data

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kuantitatif pengumpulan data pada umumnya menggunakan kuesioner

atau test tertutup. Data yang diperoleh adalah data kuantitatif. Data tersebut selanjutnya dianalisis dengan statistik. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi), Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin perbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar di rekam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data, akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera, dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti; merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan ada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, *grafik*, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa

dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

4. *Drawing Conclusion/ Penarikan Kesimpulan*

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.