

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

BPR Bali Kopjaya Mandiri didirikan pada tanggal 06 Maret 1993 berdasarkan Akta Notaris Nomor 171 yang dibuat oleh Misahardi, SH Notaris di Jakarta. Ijin usaha diperoleh dari Menteri Keuangan Republik Indonesia nomor KEP-129/KM.17/93 tanggal 01 Oktober 1993. Berdasarkan ijin usaha tersebut, maka pertama kalinya pada tanggal 30 Oktober 1993 BPR Bali Kopjaya Mandiri menjalankan operasionalnya yang berlokasi di jalan Raya Banjar No. 140 dan sekarang beralamat di jalan RTA Prawira Adiningrat No. 190 Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.

PT. BPR Bali Kopjaya Mandiri merupakan pola kerjasama antara PT. Bank Bali dan KUD Manonjaya. Pada tahun 2000 terjadinya merger PT. Bank Bali dengan 5 Bank Umum Lainnya, sehingga Bank Bali berubah nama menjadi PT. Bank Permata. Kepemilikan PT. BPR Bali Kopjaya Mandiri berubah menjadi milik PT. Bank Permata dan KUD Manonjaya dan pada tahun 2006 tepatnya bulan Desember 2006 terjadi perubahan kepemilikan Saham/Akuisisi PT. BPR Bali Kopjaya Mandiri, dimana saham milik PT. Bank Permata di akuisisi oleh Koperasi Karyawan PT. Bank Yudha Bhakti sehingga kepemilikan PT. BPR Bali Kopjaya Mandiri sekarang adalah 60% saham milik Koperasi Karyawan Bank Yudha Bhakti dan 40% milik KUD Manonjaya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-20031.AH.01.02.Tahun 2009 tanggal 12 Mei 2009 dan Keputusan Pemimpin Bank Indonesia Tasikmalaya No. 11/1/KEP.PBI.Tsm/2009 tanggal 24 Juli 2009, PT. Bank Perkreditan Rakyat Bali Kopjaya Mandiri berubah nama menjadi PT. Bank Perkreditan Rakyat Mitra Kopjaya Mandiri.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri Kantor Pusat Manonjaya**

#### **a) Visi**

“Menjadikan BPR yang terkemuka dan profesional dengan performance yang baik dan sehat”

#### **b) Misi**

“Mewujudkan kondisi kerja yang kondusif dengan manajemen yang baik didukung SDM yang berkualitas untuk menjalankan Operasional Bank yang efektif, efisien dan kompetitif dalam persaingan serta bermanfaat bagi Pemegang Saham, Pengurus, Karyawan dan Mansyarakat”

### **3.1.3 Logo dan Makna PT.BPR Mitra Kopjaya Mandiri Kantor Pusat Manonjaya**



**Gambar 3.1 Logo PT.BPR Mitra Kopjaya Mandiri**

*Sumber : PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri Kantor Pusat Manonjaya*

1. Bangunan Lancip keatas dan Dua Bangun Kongruen

- Lancip keatas tetap focus mencapai yang tertinggi
- Dua bangun sejajar dan kongruen menggambarkan kemitraan dengan nasabah sehingga diartikan bersama bank mitra menjalani pola kemitraan yang erat untuk mencapai yang tertinggi/ terbaik

## 2. Landasan Kokoh Kuat

- a. Diartikan sebagai visi menjadi lembaga penyedia jasa keuangan mikro terpercaya dan professional

### **3.1.4 Budaya Perusahaan**

#### **1. Hubungan Karyawan dengan Perusahaan Status Kepegawaian**

##### **a. Status Kepegawaian**

Karyawan tidak diperkenankan memiliki usaha atau bisnis pribadi diluar pekerjaannya sebagai karyawan BPR Mitra Kopjaya Mandiri yang dapat mengganggu dan mempengaruhi profesionalisme dan integritas karyawan yang bersangkutan.

##### **b. Perlindungan dan Penggunaan Hak Milik Perusahaan**

Karyawan bertanggung jawab kepada perusahaan atas penggunaan segala hak milik perusahaan yaitu harta fisik dan non fisik termasuk sarana, prasarana dan perangkat lunak (informasi). Penggunaan untuk tujuan selain kepentingan pekerjaan harus dapat dipertanggungjawabkan dan dengan izin tertulis terlebih dahulu.

##### **c. Hubungan Keluarga**

Karyawan mempunyai hubungan keluarga dengan karyawan lainnya tidak diperkenankan berada disatu unit kerja yang berhubungan

langsung atau saling mempengaruhi

**d. Lain-lain**

- Setiap karyawan PT BPR Mitra Kopjaya Mandiri berhak mendapatkan kesempatan yang sama dalam berkarir dan mengembangkan diri yang didasarkan pada penilaian kompetensi dan tidak dipengaruhi oleh subjektifitas
- Setiap karyawan PT BPR Mitra Kopjaya Mandiri harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan tidak dibenarkan melakukan segala tindakan pelecehan, perbuatan menyerang, menganiaya, mengancam atasan atau sesama pekerja dan/atau keluarganya

**2. Hubungan Karyawan dengan Pihak lain**

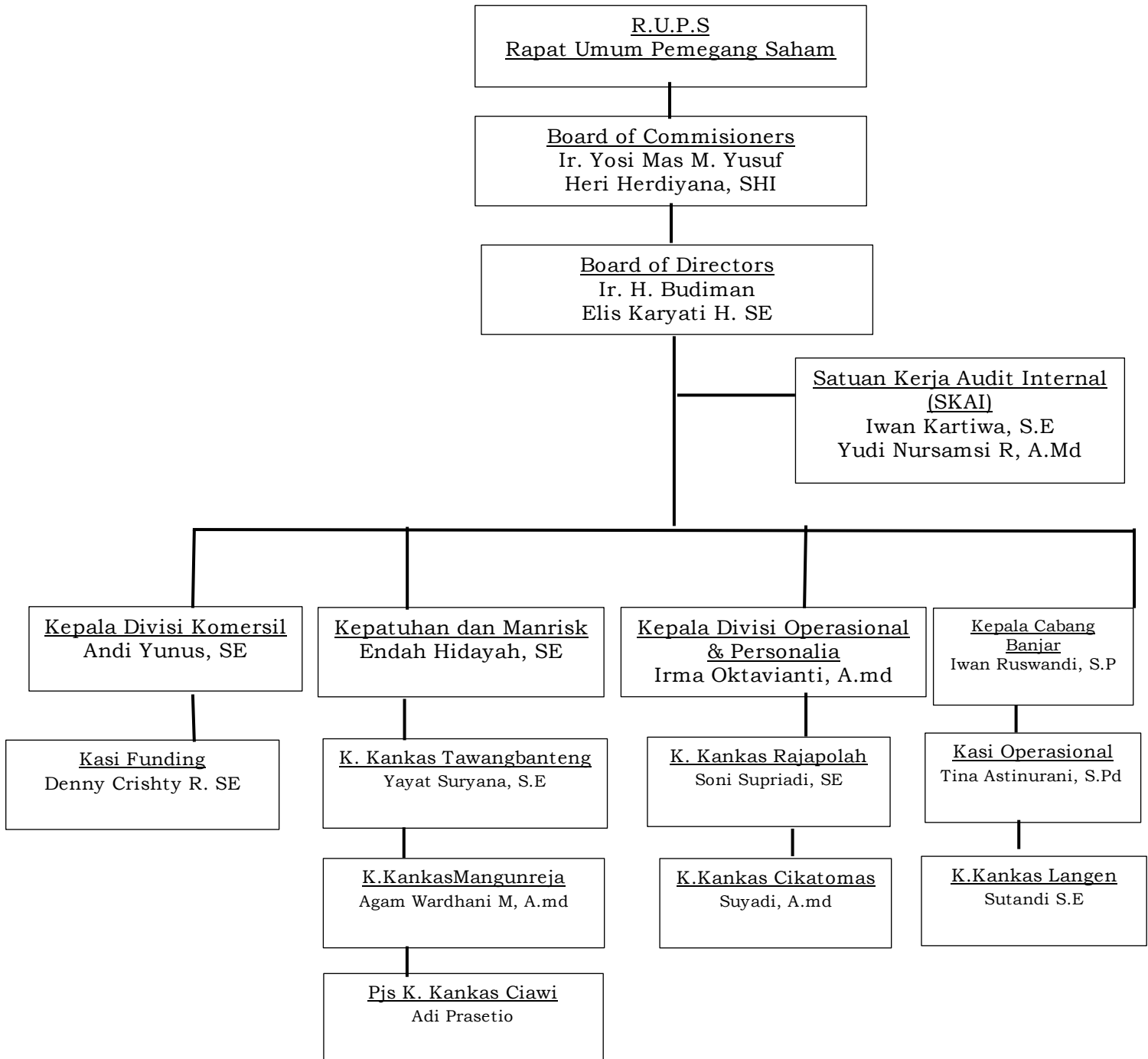
Setiap atau rekanan sesuai ketentuan karyawan PT BPR Mitra Kopjaya Mandiri harus menjadi kerahasiaan nasabah, relasi dan yang berlaku

- Tata Cara Pelayanan Nasabah
- Setiap karyawan PT BPR Mitra Kopjaya Mandiri wajib melayani setiap nasabah secara professional dengan sikap sopan, ramah, dan wajar dan penyampaian produk dan jasa perbankan dilakukan secara transparan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Setiap karyawan harus mencarikan solusi atas setiap permasalahan nasabah dengan sebaik-baiknya dan dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan

- Hubungan dengan Pihak Ketiga
- Karyawan BPR Mitra Kopjaya Mandiri harus menghindarkan diri dari segala bentuk kerjasama antara karyawan dengan pihak lain yang didasarkan pada hubungan keluarga atau pertemanan yang akan memberikan peluang pada kecurangan dan/atau penipuan
- Karyawan tidak diperkenankan melakukan kerjasama dengan perusahaan yang memiliki reputasi yang kurang baik meskipun menawarkan harga yang lebih kompetitif dibandingkan perusahaan lain
- Karyawan tidak diperkenankan untuk memberikan dan/menerima segala bentuk hadiah dari pihak-pihak lain sebagai bentuk balas jasa antar pribadi terkait dengan pekerjaan atau jabatannya
- Karyawan harus memberikan deklarasi secara tertulis kepada atasan apabila pemberian/ penerimaan hadiah dari pihak lain tidak dimungkinkan untuk dihindari
- Karyawan tidak diperkenankan untuk menerima hadiah balas jasa baik dalam bentuk uang ataupun bentuk lainnya

### 3.1.5 Struktur Organisasi PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri Kantor

#### Pusat Manonjaya



**Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri**

*Sumber : PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri Kantor Pusat Manonjaya*

### **3.1.6 Job Description PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri Kantor**

#### **Pusat**

##### **Manonjaya**

1. Komisaris : Menjalankan Fungsi Pengawasan BPR sesuai dengan ketentuan dan kebijakan yang berlaku
2. Direksi : Memimpin dan mengelola BPR sesuai dengan ketentuan dan kebijakan yang berlaku
3. Kepala Divisi Komersil : bertugas Mengkoordinir pelaksanaan aktivitas Operasional bagian kredit, aktivitas kredit dan manajemen sumber daya manusia sesuai wewenang dan ketentuan yang berlaku.

Kepala Divisi Komersil membawahi :

- a) Kepala Unit Funding : bertugas Mengkoordinir pelaksanaan aktifitas funding dan manajemen sumber daya manusia sesuai wewenang dan ketentuan yang berlaku serta menerapkan prinsip KYC (Know Your Customer Principles ).

Kepala Unit Funding membawahi :

- Marketing Funding : bertugas Memasarkan produk BPR, Memproses penempatan dana pihak ketiga, memelihara (maintain) nasabah dan menerapkan prinsip KYC ( Know Your Customer Principles ).
- b) Kepala Seksi Remedial : bertugas Melaksanakan Coaching kepada team remedial dan menyelesaikan kredit bermasalah yang

masuk Daftar Perhatian Khusus (DPK) maupun pada kredit yang masuk klasifikasi untuk memperbaiki kinerja BPR.

Kepala Seksi Remedial membawahi :

- Remedial : Bertugas Menyelesaikan kredit bermasalah yang masuk Daftar Perhatian Khusus (DPK) maupun pada kredit yang masuk klasifikasi untuk memperbaiki kinerja BPR.

c) Kepala Unit Support : bertugas Mengkoordinir pelaksanaan aktivitas legal, appraisal administrasi kredit dan manajemen sumber daya manusia sesuai wewenang dan ketentuan yang berlaku, serta menerapkan prinsip KYC (Know Your Customer Principles)

Kepala Unit Support membawahi :

- Legal : bertugas Mempersiapkan dan memeriksa keabsahan dokumen-dokumen perjanjian antara BPR dengan pihak luar
- Appraisal : bertugas Melakukan penilaian terhadap jaminan yang diagunkan kepada BPR sesuai dengan kebijakan kredit yang berlaku
- Custodian : bertugas Mengadministrasikan dokumen-dokumen perjanjian antara BPR dengan pihak luar

d) Marketing Lending : bertugas Memasarkan produk BPR, memproses pengajuan kredit, memaintain nasabah dan melakukan penyelesaian kredit bermasalah sesuai wewenang dan prosedur yang berlaku.



- e) Analis Kredit : bertugas Memproses dan menganalisis pengajuan kredit (nasabah) baik secara kualitatif maupun kuantitatif serta maintain nasabah,dan menerapkan prinsip KYC
4. Kepala Divisi Operasional : bertugas Melakukan Pemantauan pelaksanaan kerja operasional, analisa performance laporan keuangan, monitoring pencapaian budget dan mengupayakan kelancaran sarana dan prasarana BPR.

Kepala Divisi Operasional membawahi :

- a) Kepala Seksi Kantor Kas : bertugas Mengkoordinir aktivitas Operasional kas, aktivitas kredit, pengembangan bisnis, aktivitas umum dan manajemen sumber daya manusia sesuai wewenang dan ketentuan yang berlaku

Kepala Seksi Kantor Kas membawahi :

- Teller : bertugas Melayani nasabah yang akan melakukan transaksi Perbankan di Bank.
  - Customer service : bertugas Membantu dan melayani nasabah/calon nasabah yang akan melakukan transaksi Perbankan di BPR.
- b) Teller : bertugas Melayani nasabah yang akan melakukan transaksi Perbankan di Bank.
  - c) Customer service : bertugas Membantu dan melayani nasabah/calon nasabah yang akan melakukan transaksi Perbankan di BPR.

- d) Pembukuan dan Reporting : bertugas Memproses seluruh transaksi yang terjadi menjadi suatu laporan keuangan BPR sesuai dengan kebutuhan
  - e) Back Office : bertugas Memproses semua transaksi dari setiap seksi baik deposito, tabungan ataupun kredit dan menerapkan prinsip KYC
  - f) Informasi Teknologi : bertugas Mengolah data transaksi dan informasi , mengupdate data,mengembangkan teknologi informasi BPR dan menerapkan prinsip KYC
  - g) Bagian Umum : bertugas Melaksanakan aktivitas umum, dokumentasi dan mengelola biaya-biaya rutin BPR
5. Seksi Personalia : bertugas Melakukan penggajian sesuai batas wewenang yang ditentukan dan melaksanakan aktivitas kepersonaliaan untuk seluruh karyawan BPR serta mengupayakan kelancaran sarana dan prasarana BPR.
6. Kasir : Bertugas Melakukan pengeluaran dan penyetoran uang dari dan ke khsanah serta mengadministrasikan mutasi ke BPR
7. PE Internal Kontrol : bertugas Mengelola bagian Audit sehingga audit atas keuangan, investigatif dan operasional perusahaan sesuai dengan program kerja yang sudah ditentukan dan sesuai dengan Kode Etik dan Standar Profesi Audit Internal.
- PE Internal Kontrol Membawahi :

- Internal Kontrol : bertugas Mengawasi pelaksanaan kerja di BPR berjalan sesuai dengan system dan prosedur yang berlaku

8. Pimpinan Cabang : bertugas Mengkoordinir aktivitas Operasional Cabang, aktivitas kredit, aktivitas pengembangan bisnis, aktivitas umum dan manajemen sumber daya manusia sesuai wewenang dan ketentuan yang berlaku.

Pimpinan Cabang Membawahi :

- a) Kepala Seksi Operasional Cabang : bertugas Melakukan Pemantauan pelaksanaan kerja operasional, analisa performance laporan keuangan, monitoring pencapaian budget dan mengupayakan kelancaran sarana dan prasarana BPR.

Kepala seksi Operasional Cabang membawahi :

- Teller : bertugas Melayani nasabah yang akan melakukan transaksi Perbankan di Bank.
- Customer service : bertugas Membantu dan melayani nasabah/calon nasabah yang akan melakukan transaksi Perbankan di BPR.
- Pembukuan dan Reporting : bertugas Memproses seluruh transaksi yang terjadi menjadi suatu laporan keuangan BPR sesuai dengan kebutuhan

- Back Office : bertugas Memproses semua transaksi dari setiap seksi baik deposito, tabungan ataupun kredit dan menerapkan prinsip KYC
- b) Kepala Seksi Kantor Kas : Mengkoordinir aktivitas Operasional, aktivitas kredit, pengembangan bisnis, aktivitas umum dan manajemen sumber daya manusia sesuai wewenang dan ketentuan yang berlaku.

Kepala Seksi Kantor Kas membawahi :

- Teller : bertugas Melayani nasabah yang akan melakukan transaksi Perbankan di Bank.
  - Customer service : bertugas Membantu dan melayani nasabah/calon nasabah yang akan melakukan transaksi Perbankan di BPR.
- c) Marketing Lending : bertugas Memasarkan produk BPR, memproses pengajuan kredit, memaintain nasabah dan melakukan penyelesaian kredit bermasalah sesuai wewenang dan prosedur yang berlaku.
- d) Analis Kredit : bertugas Memproses dan menganalis pengajuan kredit (nasabah) baik secara kwalitatif maupun kuantitatif serta maintain nasabah,dan menerapkan prinsip KYC
- e) Remedial : Bertugas Menyelesaikan kredit bermasalah yang masuk Daftar Perhatian Khusus (DPK) maupun pada kredit yang masuk klasifikasi untuk memperbaiki kinerja BPR.

- f) Marketing Funding : bertugas Memasarkan produk BPR, Memproses penempatan dana pihak ketiga, memelihara ( maintain ) nasabah dan menerapkan prinsip KYC ( Know Your Customer Principles ).
- g) Legal dan Custodian : bertugas Mempersiapkan dan memeriksa keabsahan dokumen-dokumen perjanjian antara BPR dengan pihak luar dan Mengadministrasikan dokumen-dokumen perjanjian antara BPR dengan pihak luar
- h) Appraisal : bertugas Melakukan penilaian terhadap jaminan yang diagunkan kepada BPR sesuai dengan kebijakan kredit yang berlaku
- i) PE Kepatuhan : Fungsi Kepatuhan atau pejabat eksekutif bertanggung jawab langsung kepada anggota direksi yang membawahkan fungsi kepatuhan dan independen terhadap operasional BPR.
- j) PE Manajemen Risiko : bertugas Melakukan pemantauan dan pengkajian serangkaian proses manajemen risiko yang terdiri dari serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha BPR.
- k) Pejabat Unit Kerja Khusus (UKK) : Penanggung jawab dalam penerapan program APU dan PPT, pada Kantor Pusat dan Kantor Cabang

### **3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini**

#### **1. Jaringan Usaha Kegiatan**

Pada saat ini jaringan usaha PT. BPR Mitra Kopjaya Mandiri sudah mempunyai 7 kantor yang tersebar didaerah tasikmalaya dan banjar. Kantor tersebut terdiri dari

##### 1. Kantor pusat

Jl. RTA Prawira Adiningrat No. 190 Manonjaya – Kab Tasikmalaya

Telp./Fax (0265)380458 / (0265)380529

##### 2. Kantor Cabang

Jl. Banjar Pangandaran No. 154 Tanjung Sukur - Kota Banjar

Telp./Fax (0265) 744782

##### 3. Kantor Kas

- Jl.RayaMangunrejaNo.32-Mangunreja-Kab.Tasikmalaya

Telp./Fax(0265) 548796

- Jl.RayaRajapolah No.154 - Rajapolah-Kab.Tasikmalaya

Telp./Fax(0265) 421028

- Jl. Raya Cikatomas - Pakemitan - Kab.Tasikmalaya HP:

08112127989

- Jl. Santoso No.25 - Langensari - Kota.Banjar Telp./Fax(0265)

2730019

- Jl. Raya Cipanas Galunggung No.10 Sindangsari (Pasar

Tawangbanteng) Sukaratu Kab.Tasikmalaya

- Telp./Fax(0265) 7540659

## **2. Kinerja Usaha Terkini**

PT. BPR MITRA KOPJAYA MANDIRI didirikan oleh PT. Bank Bali bekerjasama dengan KUD Manonjaya di wilayah Kabupaten Tasikmalaya. Seiring perjalanan waktu, PT. Bank Bali melakukan merger dengan 4 bank umum lainnya dan berubah nama menjadi PT. Bank Permata, Tbk. Pembatasan aturan kepemilikan BPR telah menyebabkan PT. Bank Permata, Tbk. Yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh Warga Negara Asing, menjual sahamnya di BPR melalui proses lelang.

Selama 5 tahun berturut-turut PT. BPR MITRA KOPJAYA MANDIRI masuk dalam kelompok BPR berpredikat sangat bagus versi Infobank sehingga memperoleh golden award dan terakhir tahun 2017.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif.

#### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis mengambil jenis data kualitatif di mana penjelasannya akan menguraikan detail mengenai pendapat, teori dan konsep yang mendefinisikan masalah penelitian berkenaan dengan adanya prosedur dalam kegiatan perbankan untuk pembukaan dan pencairan rekening deposito berjangka.

Dengan jenis data yang diuraikan, peneliti memilih sumber data untuk mengumpulkan data-data pendukung penelitian ini mulai dari data

primer dan sekunder yang didapatkan dari hasil wawancara serta observasi penulis secara pada PT. BPR Mitra Kojaya Mandiri Kantor Pusat Manonjaya, data lain yang diperoleh untuk memperkuat hasil penelitian adalah sumber-sumber pustaka melalui buku dan jurnal.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Studi langsung (studi lapangan)**

Teknik ini membuat penulis mengumpulkan data melalui pengamatan pada objek yang diteliti secara langsung dengan pengumpulan data sebagai berikut:

##### **a. Wawancara mendalam**

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2019:231) menyatakan sebagai berikut :

“Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Menurut Noneng dan Euis (2018:285) menyatakan,

“Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu.



Penulis melakukan wawancara mendalam dengan pihak bank yaitu dengan bagian *customer service* untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. Observasi langsung

Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono,2019:144) menyatakan bahwa, observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Penulis melakukan riset dan observasi langsung dari segi objek yang diteliti pada PT.BPR Mitra Kojaya Mandiri Kantor Pusat Manonjaya.

2. Studi kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015:140) menyatakan,

“Studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”.

Penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dan kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan hal-hal yang bersifat praktis.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*data display*), dan

reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

2. Reduksi data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting.

3. Penyajian data (*display data*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Membuat simpulan

Merupakan kristalisasi dari hasil pembahasan dalam bentuk pernyataan yang padat.