**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Perusahaan**

Bank Perkreditan Rakyat yang biasa disingkat dengan BPR adalah salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil dan menengah dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. BPR merupakan lembaga perbankan resmi yang diatur berdasarkan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan dan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998.

PT. BPR Supra Artapersada berdiri berdasarkan akta pendirian tanggal 25 Juni 1992 akta tersebut telah mendapatkan pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia tertanggal 26 Oktober 1992 dengan nomor C2-8834 HT.01.01.Th 92 dan mulai beroperasi tanggal 17 Juli 1993 sesuai dengan izin usaha Bank Perkreditan Rakyat dari Menteri Keuangan dengan keputusan No.Kep.110/KM.17/1993 tanggal 03 Juni 1993. Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar PT. BPR Supra Artapersada telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 63 tanggal 30 Mei 2009 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-55125.AH.01.02.Tahun 2009.

PT. BPR Supra Artapersada dikenal dengan BPR Supra merupakan salah satu BPR di Indonesia yang mempunyai predikat sangat bagus, siap melayani masyarakat dengan berbagai produk dan layanan perbankan. Dengan fungsi pokok menghimpun dan menyalurkan dana, BPR Supra memfokuskan usaha pada layanan kredit mikro dan masyarakat lebih mengenal dengan layanan Kredit Cepat Satu Jam Cair-nya.

Keamanan dan kenyamanan adalah prioritas utama BPR Supra dalam menjaga investasi dari masyarakat, dengan menjadi anggota Lembaga Penjaminan Simpanan (LPS), masyarakat tidak perlu takut untuk berinvestasi di BPR Supra. Selain menjadi anggota LPS, BPR Supra terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), lembaga pengawas industri keuangan terpercaya di Indonesia.

Saat ini PT. BPR Supra Artapersada telah memiliki jaringan 1 Kantor Pusat Non Operasional.1 Kantor Pusat Operasional, 14 Jaringan Kantor Cabang dan 5 Jaringan Kantor Kas yang tersebar diwilayah Sukabumi, Cianjur, Bandung dan Bogor.

BPR Supra Artapersada memiliki visi dan misi yaitu

Visi : Menjadi BPR terbaik dan terpercaya di Jawa Barat dalam melayani kebutuhan ekonomi masyarakat yang berbasis teknologi.

Misi :

1. Membangun kerjasama dengan BPR dalam pembiayaan kebutuhan masyarakat.
2. Menyediakan solusi dan layanan jasa keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, nasabah individu dan korporasi.
3. Memberikan akses layanan keuangan yang prima untuk mendukung pertumbuhan UMKM.
4. Memperluas jaringan cabang dan meningkatkan infrastruktur teknologi.
5. Membangun kapasitas dan keterlibatan SDM dengan mengutamakan kejujuran, integritas dan etika.
6. Mengutamakan kerjasama yang saling menguntungkan dengan seluruh mitra dan stakeholder.
7. Senantiasa berinovasi menciptakan produk dan layanan yang dibutuhkan masyarakat.
8. Selalu menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan kegiatan usaha.

**3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Sturktur organisasi (dapat dilihat digambar 3.1), tugas dan tanggung jawab:

* 1. Pemimpin Cabang : Menjalankan operasional bank sesuai dengan kebijakan kantor pusat, rencana kerja yang telah ditentukan oleh kantor pusat serta mencapai visi dan misi PT. BPR Supra Artapersada.
1. Menjalankan kegiatan operasioanl bank sehari-hari sesuai target dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.
2. Menjalankan kegiatan operasional bank sesuai dengan kebijakan, peraturan serta perundang-undangan yang berlaku, terutama peraturan bank Indonesia dan memperhatikan resiko-resiko bank yang dihadapi terutama resiko kredit, resiko operasional, resiko likuiditas serta resiko-resiko yang melekat lainnya.
3. Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan untuk diajukan kepada direksi.
4. Menyetujui transaksi-transaksi bank sesuai batas otorisasi yang tealh diberikan direksi serta memberikan otorisasi atas transaksi yang jumlahnya melebihi wewenang staff yang berada dibawah tanggung jawabnya.
5. Memastikan adanya pelatihan kepada pegawai-pegawai , demi untuk meningkatkan pengetahuan dalam rangka peningkatan kinerja karyawan.



sumber : PT. BPR Supra Artapersada

Gambar 3.1 : Struktur Organisasi PT. BPR Supra Artapersada Cabang Bogor

* 1. Kasie Pemasaran : Mengelola kegiatan operasional pemasaran dan analisis kredit.
1. Melaksanakan dan memastikan pemasaran produk bank baik kredit maupun dana berjalan sesuai target dan kebijakan yang telah ditetapkan.
2. Membimbing, mengarahkan dan melakukan pengawasan staff pemasaran dan analis kredit serta memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan operasional berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan oleh bank.
3. Memberikan otorisasi atas sesuatu permohonan kredit sesuai batas wewenang yang dimiliki.
4. Mencari nasabah-nasabah baru yang potensial, untuk memasarkan produk bank baik produk kredit maupun produk dana.
5. Melakukan analisa kredit secara efektif, efisien dengan tetap mempertimbangkan resiko-resiko yang melekat terutama resiko kredit dan resiko operasional.
	1. Kasie Adm dan Operasional : Mengelola kegiatan operasional Front Liner, admin kredit, penagihan, keuangan pelaporan dan umum.
6. Mengelola, mengawasi dan memastikan bahwa operasional front liner, adm kredit, penagihan, keuangan pelaporan dan umum berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank.
7. Memeriksa keaslian dokumen pengajuan.
8. Melakukan verifikasi data input atas kredit yang telah disetujui.
9. Melakukan posting pencairan kredit ke tabungan debitur.
10. Memeriksa kelengkapan berkas dan kelengkapan tanda tangan pada berkas kredit debitur.
11. Membuka khasanah dan memegang salah satu kuncinya.
	1. Kasie Penagihan : Mengkoordinasi, mengatur dan memantau kegiatan penagihan kredit bermasalah.
12. Memeriksa daftar kredit yang telah melampaui tanggal jatuh tempo, kredit non perform (KL, D, M) dan kredit hapus buku.
13. Mengkoordinasi dan memantau kinerja petugas penagihan.
14. Melakukan pendampingan terhadap petugas penagihan dalam penyelesaian kredit bermasalah.
15. Melaksanakan on the spot secara rutin untuk memastikan kesesuaian antara kondisi debitur dengan laporan penagihan yang disampaikan petugas penagihan.
16. Menangani kendaraan titipan yang akan dijual.
	1. Supervisor : Merencanakan tugas yang akan dilaksanakan dan mampu mengkondisikan bahwa tugas itu akan berjalan lancar dengan memastikan staff yang ada di bawah memahami tugas yang akan dikerjakan.
17. Melakukan briefing atau pengarahan ke staff bawahan.
18. Mengontrol dan memberikan evaluasi.
19. Mengatur staff bawahan.
20. Menegakkan aturan yang telah dibuat oleh perusahaan agar tercipta disiplin kerja.
21. Memotivasi staff bawahan agar dapat melaksanakan tugas dengan baik.
	1. Analis Kredit : Melakukan analisa kredit terkait permohonan kredit yang dilakukan oleh debitur.
22. Melakukan wawancara dengan debitur sebagai bahan dalam pembuatan analisa kredit.
23. Melakukan Cek IDI debitur ataupun calon debitur yang mengajukan permohonan kredit.
24. Membuat analisa kredit atas permohonan kredit yang diajukan debitur.
25. Meminta persetujuan pejabat berwenang atas analisa kredit yang telah dibuat.
26. Meneruskan laporan analisa kredit kepada komite kredit sebagai bahan penunjang dalam pemutusan pemberian kredit debitur.
	1. Administrasi Kredit : Melaksanakan kegiatan operasional terkait administrasi kredit.
27. Memeriksa kelengkapan dokumen kredit sesuai daftar dokumen yang
28. harus dilengkapi pada saat debitur akan melakukan proses pencairan kredit.
29. Melakukan verifikasi tandatangan debitur dan memeriksa keaslian dokumen kredit.
30. Melakukan input data atas kredit yang telah disetujui.
31. Mempersiapkan dokumen-dokumen untuk keperluan pencairan kredit.
32. Memeriksa kelengkapan tanda tangan dan dokumen pencairan kredit.
33. Melakukan penjelasan kembali kepada debitur terkait pencairan kredit (besarnya plafond, jangka waktu, suku bunga, besarnya angsuran perbulan, biaya provisi yang dikenakan, denda keterlambatan pembayaran angsuran dll).
	1. Administrasi Penagihan : Melaksanakan kegiatan operasional terkait administrasi penagihan.
34. Membuat data tagihan petugas penagihan.
35. Mengadministrasikan Berita Acara Penagihan (BAP).
36. Memantau pembayaran nasabah bermasalah.
37. Membuat surat peringatan dan mengadministrasikannya.
38. Membuat daftar somasi dan memberikan kepada pengacara serta mendistribusikan jika sudah ada surat somasi tersebut kepada petugas dan mengadministrasikan.
	1. Customer Service : Memberikan pelayanan informasi produk dan jasa bank kepada calon nasabah terutama kepada nasabah yang telah menjadi nasabah bank dan melaksanakan proses pembukaan buku tabungan, Simpanan dan Deposito dan kebijakan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme.
39. Memberikan pelayana kepada calon nasabah dan nasabah bank dalam hal menyediakan dan memberikan informasi mengenai produk dan jasa bank.
40. Menyiapkan brosur produk dan jasa bank untuk disimpan diatas meja.
41. Menerima telepon masuk.
42. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, simpanan dan deposito.
43. Melakukan entry data di sistem terkait pembukaan dan penutupan rekening.
44. Melakukan pengkinian data nasabah pada sistem.
	1. Teller : Melayani nasabah dalam bidang perkasan dan melaksanakan kebijakan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme.
45. Melayani nasabah yang akan melakukan transaksi setoran atau penarikan tabungan, simpanan, deposito serta transaksi incoming transfer western union.
46. Melakukan verifikasi pendahuluan atas tanda tangan nasabah pada saat penarikan dana.
47. Melakukan entry data pada sistem dan memeriksa hasil validasi transaksi.
48. Meminta otorisasi pejabat berwenang jika transaksi yang diinput melebihi limit teller bersangkutan.
49. Mengelola penyimpanan kartu contoh tanda tangan nasabah pada tempat yang aman.
50. Membuat laporan harian transaksi teller.
51. Membuat rincian uang kas.
	1. Keuangan dan Pelaporan : Melaksanakan pencatatan atau pembukuan

seluruh aktifitas transaksi bank sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti PA BPR, SAK Etap dan aturan-aturan lain yang berkaitan. Mempersiapkan proses laporan keuangan dari seluruh aktifitas bank.

1. Membuat voucher pembukuan atas transaksi yang terjadi dan melakukan input transaksi pada sistem.
2. Melakukan verifikasi ata transaksi yang telah diinput pada sistem.
3. Melakukan pencocokkan saldo pos-pos pada laporan keuangan dengan data pendukung setiap harinya.
4. Melakukan pengecekan saldo dan transaksi yang terjadi pada rekening di bank lain.
5. Melakukan pencetakan laporan keuangan (Neraca dan Laba Rugi singkat) setiap harinya.
	1. Pemasaran : Mencari nasabah-nasabah baru yang potensial sesua persyaratan dan kebijakan pemasaran yang telah ditetapkan. Membina dan meningkatkan hubungan dengan nasabah-nasabah yang telah menjadi nasabah bank, baik nasabah debitur maupun non debitur, baik nasabah korporasi maupun individual. Memasarkan produk dan jasa bank kepada calon nasabah yang dianggap potensial dan sesuai profil nasabah.
6. Mencari nasabah baru yang potensial dapat dipertimbangkan menjadi nasabah bank, baik nasabah pinjaman maupun penyimpan.
7. Membina dan meningkatkan hubungan dengan nasabah dan selalu memberikan pelayanan yang terbaik.
8. Menjalankan target pemasaran yang telah ditetapkan oleh atasan.
9. Melakukan pemantauan terhadap realisasi kredit debitur secara berkala.
10. Melakukan survey ke lokasi usaha maupun tempat tinggal debitur atau calon debitur yang mengajukan permohonan kredit.
	1. Operasional : Sebagai verifikator transaksi yang dilakukan petugas teller dan pengadministrasian tabungan, simpanan dan deposito.
11. Melakukan verifikasi transaksi berdasarkan slip atau voucher yang telah divalidasi petugas teller.
12. Setiap akhir hari mencetak rekapitulasi transaksi, jurnal harian, setoran autodebet dan mencocokannya dengan slip atau voucher yang telah diverifikasi.
13. Mengelola penyimpanan (filling) slip atau voucher dan data terkait yang

telah selesai diproses.

1. Mencetak nota kredit bunga deposito dan nota pembaharuan deposito.
2. Membuat nota debet atau nota kredit.
	1. Penagihan : Melaksanakan Penagihan terhadap kredit yang telah melampaui tanggal jatuh tempo sesuai dengan kebijakan bank.
3. Memeriksa daftar kredit yang telah melampaui tanggal jatuh tempo, daftar kredit bermasalah (KL, D, M) dan hapus buku.
4. Melaksanakan target penagihan yang telah ditetapkan atasan.
5. Mencetak Berita Acara Penangihan (BAP) debitur yang akan dikunjungin.
6. Melakukan penagihan kepada debitur dengan mengunjungi tempat usaha atau tempat tinggal debitur.
7. Melakukan input laporan penagihan pada sistem setiap harinya.
	1. Security : Menjaga keamanan gedung kantor sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku.
8. Melakukan pengecekan ulang atas pintu-pintu masuk kantor dan tempat-tempat lain pada saat tutup kantor.
9. Membuat laporan-laporan setiap hari atas kejadian yang dialami.
10. Membantu melakukan cek fisik kendaraan nasabah yang akan mengajukan pinjaman.
11. Menjaga, memperhatikan, menegur apabila ada orang-orang yang dicurigai membawa masuk atau keluar barang barang kantor.
12. Membantu dan menyapa nasabah yang memerlukan informasi perbankan dan nasabah yang akan melakukan transaksi di bank.
	1. Office Boy : Bertanggung jawab dalam hal kebersihan dan membantu kelancaran pekerjaan staff.
13. Membersihkan ruang kantor, inventaris kantor dll sebelum kantor buka setiap harinya serta menjaga agar barang-barang tersebut terhindar dari kerusakan.
14. Merapikan kembali peralatan kantor yang telah digunakan.
15. Membantu mempersiapkan kebutuhan konsumsi pegawai, pejabat kantor maupun tamu-tamu kantor.
16. Membersihkan setiap ruangan kantor setiap harinya.
17. Melaksanakan tugas-tugas lain yang berhubungan dengan kegiatan bank.
	1. Supir : Melayani keperluan transportasi pejabat kantor, pegawai maupun tamu-tamu kantor yang berhubungan dengan kegiatan kantor.
18. Menjaga kebersihan alat transportasi kantor (mobil atau motor) setiap

hari.

1. Menyimpan catatan yang penting mengenai pemeliharaan dan reparasi alat transportasi kantor.
2. Melakasanakan tugas-tugas lain yang berhubungan dengan kegiatan bank.

**3.3 Sumber Daya Manusia**

 Pada PT. BPR Supra Artapersada hampir semua pegawai memilki latar belakang pendidikan yang cukup baik dan ditempatkan sesuai keahlian dan gelar masing-masing pegawai guna memaksimalkan kinerja perusahaan dan membantu kelancaran keberlangsungan perusahaan. Terdapat 31 pegawai yang bekerja di PT. BPR Supra Artapersada saat ini dengan latar pendidikan, jenis kelamin dan status kerja pegawai.

Pegawai PT. BPR Supra Artapersada memiliki latar pendidikan yang berbeda-beda. Untuk tingkat latar pendidikan SLTP/SMP ada 1 orang, SLTA/SMA ada 14 orang, D3 ada 7 orang, S1 ada 8 orang, dan S2 ada 1 orang. Jumlah pegawai dengan jenis kelamin laki-laki ada 17 orang, sedangkan perempuan ada 14. Status pekerjaan ada pegawai tetap dengan jumlah 10 orang, pegawai kontak dengan jumlah 15 orang, training dengan jumlah 3 orang, OS dengan jumlah 3 orang.

**3.4 Sarana Prasarana**

BPR Supra Artapersada berada Jl. Pajajaran No.96 P-Q Bogor. Lokasinya strategis mudah untuk diakses oleh nasabah dan calon nasabah. Kantor dengan tiga lantai dibagi bagian setiap lantainya, lantai satu untuk teller, *customer service*, *back office,* kasie operasional dan keuangan. Dilantai dua untuk nasabah yang mengajukan kredit, penagihan, *marketing*, analisis kredit, ruangan kasie *marketing*, dan ruangan kepala cabang. Sedangkan dilantai tiga untuk admin penagihan, ruang kasie penagihan, ruang *meeting*, mushola, dan *pantry*.

Ruang tunggu lantai satu untuk teller dan *customer service* cukup nyaman dengan kursi, majalah, AC dan WiFi. Ruang tunggu lantai untuk pengajuan kredit cukup nyaman dengan sofa, meja, majalah, AC dan WiFi. Serta ruangan lantai tiga hanya untuk karyawan *pantry* yang dilengkapi dengan kompor gas, kulkas, peralatan makan, dan meja makan. Setiap lantai memiliki toilet yang memadai, kecuali lantai satu tidak toilet.

Selain itu juga tersedia peralatan kantor yang memadai untuk menunjang kegiatan operasional pada kegiatan pembiayaan. Setiap ruangan dilengkapi dengan AC yang ukurannya besar, set komputer, printer, telepon, mesin fotokopi, *scanner*, *filling cabinet*, loker, lemari piala, mesi penghancur kertas, kursi, meja dan khasanah hanya diruang *back office*. Selain itu, disetiap ruangan dilengkapi oleh CCTV yang dinyalakan 24 jam.

Diluar kantor ada ATM yang menunjang transaksi pengambilan uang yang dilakukan oleh nasabah. Ada pula alat transportasi kantor berupa dua unit mobil dan empat unit motor.

**3.5 Uraian Singkat Tentang Kegiatan Magang**

Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan atau magang di PT. BPR Supra Artapersada Cabang Bogor selama 2 bulan yang mulai dilaksanakan pada tanggal 04 Februari 2019 sampai dengan 29 Maret 2019. Jam kerja mulai dari pukul 07.30 kumpul setiap hari di PT. BPR Supra Artapersada untuk melaksanakan *briefing* pagi dan mulai kerja pada pukul 08.00 di PT. BPR Supra Artapersada Cabang Bogor sampai dengan pukul 17.00 dan untuk waktu istirahat pada pukul 12.00-13.00.

Penulis di tempatkan sebagai Admin Kredit dan telah diberikan pelatihan dan pengawasan mengenai pekerjaan sebagai Admin Kredit agar terhindar dari kesalahan yang mungkin dapat terjadi saat mengerjakan tugas. Pada saat penulis melaksanakan praktek kerja lapangan atau magang penulis mendapatkan banyak pengalaman tentang prosedur pengajuan kredit. Penulis juga ditempatkan dibagian *back office* namun hanya dua hari.

Selama penulis melaksanakan kegiatan kerja lapangan atau magang penulis mengerjakan perkerjaan antara lain :

1. Membantu melayani nasabah yang akan mengajukan kredit konsumtif atau hanya sekedar menjelaskan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi oleh nasabah.
2. Membantu melayani nasabah yang telah mendapatkan persetujuan dari Kasie atau atasan atas pengajuan kredit.
3. Melakukan pengecekan keaslian dan kelengkapan data nasabah yang diajukan oleh nasabah untuk memenuhi persyaratan.
4. Melakukan pengecekan terhadap keaslian tanda tangan nasabah sesuai dengan identitas nasabah.
5. Menghitung jumlah potongan kredit yang akan diterima oleh nasabah, potongan kredit tersebut meliputi biaya administrasi, materai dan juga pembukaan rekening atau buku tabungan.
6. Melakukan akad untuk perjanjian kredit.
7. Menerima barang jaminan nasabah untuk pengajuan kredit beserta formulir pengajuan nasabah.
8. Melakukan pengkinian data pada *customer service*.
9. Membuat surat perbedaan tanda tangan apabila nasabah ada perubahan tanda tangan.
10. Melakukan pengambilan jaminan nasabah kepada Kasie Operasional yang disimpan didalam khasanah.
11. Ikut dalam kegiatan penagihan yaitu mengintai nasabah yang bermasalah dengan kreditnya.
12. Menghitung baki debet harian diperoleh dari turun kredit, pelunasan kredit dan autodebet.
13. Mengecek saldo PPBL (Penempatan Pada Bank Lain).

**3.6 Hasil dan Pembahasan Identifikasi Masalah**

**3.6.1 Dokumen Yang Diperlukan Saat Membuka Tabungan Supradana**

Saat membuka tabungan pasti ada dokumen atau syarat yang harus dipenuhi, dokumen atau syarat tersebut haruslah benar adanya. Dokumen yang dibawa haruslah asli dan dapat dibuktikan kebenarannya.

Dokumen yang diperlukan saat membuka Tabungan Supradana sebagai berikut:

1. Untuk perorangan: Kartu Keluarga, Kartu Identitas (e-KTP)
2. Untuk *joint account*: Kartu Identitas kedua calon pemilik rekening.

Semua dokumen dibawa saat nasabah datang kebank, untuk dokumen yang dibawa adalah dokumen asli. Keaslian dokumen nasabah akan dicek keasliannya, terutama e-KTP. Bukan tanpa sebab dokumen yang diserahkan diperiksa keasliannya, karena takut terjadinya transaksi tidak diinginkan oleh pihak bank.

Pada saat calon nasabah akan melakukan tanda tangan dilembaran formulir pembukaan rekening tabungan maka saat menyerahkan formulir tersebut akan dilihat kecocokan tanda tangan yang dibuat oleh calon nasabah. Kecocokan tanda tangan didokumen dengan tanda tangan diformulir akan dilihat apakah memiliki perbedaan atau tidak. Sebelum melakukan tanda tangan didalam formulir calon nasabah akan melakukan contoh tanda tangan dikertas kosong untuk melihat apakah memiliki perbedaan atau tidak.

Jika setelah dicoba berkali-kali tanda tangan tetap berbeda maka calon nasabah akan membuatkan surat keterangan perbedaan tanda tangan oleh *customer service*. Didalamnya berisi tentang tanda tangan nasabah sebelumnya dengan yang sekarang. Adapula jika tanda tanda tangan tersebut adalah tanda tangan palsu.

Tanda tangan palsu sangat mudah sekali untuk dilihat, dengan melihat tarikan tanda tangannya. Tanda tangan asli memiliki tarikan garis yang halus sedangkan tanda tangan palsu memiliki tarikan yang ditekan dan tidak rapi seperti tanda tangan asli. Setelah melihat perbedaannya *customer service* dapat melihat bahwa tanda tangan tersebut asli atau palsu.

**3.6.2 Bagian Yang Terlibat Dalam Pembukaan Tabungan Supradana**

Dalam pelaksanaannya, ada beberapa bagian yang terlibat. Bagian yang

terlibat tersebut memiliki tugas dan fungsinya masing-masing dalam pembukaan

rekening tabungan, bagian-bagian yang terlibat sebagai berikut

1. *Customer Service*

*Customer Service* adalah pihak yang paling penting peranannya saat calon nasabah mengajukan pembukaan rekening tabungan, karena *customer service* membuatkan nomor pelanggan untuk calon nasabah yang mengajukan pembukaan rekening.

Calon nasabah yang akan mengajukan pembukaan rekening akan datang kepada *customer service* untuk meminta formulir pembukaan rekening. *Customer service* akan menjelaskan apa saja kelebihan dari produk Tabungan Supradana kepada calon nasabah. Calon nasabah akan mengisi formulir pembukaan rekening dengan data sesuai dengan e-KTP sehingga tidak ada pemalsuan data.

Sesudah calon nasabah melakukan pengisian data dan menyerahkan dokumen-dokumen yang diperlukan untuk pembukaan rekening tabungan, selanjutnya *customer service* akan membuatkan *Customer Information File* (CIF) atau nomor pelanggan nasabah yang berisi tentang produk apa saja yang akan digunakan oleh calon nasabah dan data-datanya seperti alamat rumah, nomor telepon dan lain sebagainya.

*Customer service* BPR Supra Artapersada dibagi menjadi dua bagian yaitu *customer service* 1 dan *customer service* 2. Tugas keduanya yaitu melayani nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening Tabungan, Deposito, dan menerima pengaduan nasabah. Pada saat *customer service* 1 menerima nasabah yang ingin membuka Tabungan atau Deposito dan telah dibuatkan nomor CIF, maka *customer service* 2 akan melakukan verifikasi data CIF yang telah dibuat oleh *customer service* 1.

Setelah *customer sevice* 1 membuatkan CIF maka ia akan meminta kepada *customer service* 2 untuk mengecek data yang dimasukan telah sama dengan formulir dan dokumen lainnya, *customer service* 2 akan memberikan dokumen-dokumen dan CIF yang telah dibuat kepada pihak yang memverifikasi. Tujuan memverifikasi ini adalah untuk mengetahui apakah data yang telah diisi sudah sesuai dengan data atau belum, dan untuk mengetahui apakah tujuan dari pembukaan rekening tersebut.

Setelah dokumen dan CIF diperiksa kecocokannya maka akan diverifikasi, langkah selanjutnya adalah memberikannya lagi kepada *customer service* untuk dilakukan pengesahan oleh pejabat berwenang.

*Customer service* 2 berperan sangat penting untuk mencegah adanya ketidak cocokan antara dokumen dengan CIF yang dibuat, karena bisa saja *customer service* salah menuliskan data atau salah ketik. jika semuanya sudah sesuai maka akan dikembalikan ke *customer service* 1.

*Customer service* 1 akan meminta Kasie. Operasional untuk memberikan persetujuan atas pengajuan pembukaan rekening tabungan. Setelah disetujui oleh Kasie. Operasional, selanjutnya ia akan meminta nasabah untuk menyetorkan sejumlah dana untuk mengisi saldo awal pembukaan rekening kepada *teller*.

Adapula *customer service* BPR Supra Artapersada akan mempermudah nasabahnya untuk menyetorkan uang kepadanya untuk disetorkan kepada *teller*. Hal ini dilakukan untuk mengurangi antrean yang ada di *teller*, dan memperlihatkan bahwa *customer service* tersebut mempermudah segala urusan nasabahnya.

Sejumlah dana telah ada didalam rekening Tabungan Supradana nasabah yang disetorkan oleh *customer service*, maka nasabah akan mendapatkan buku tabungan berisi tanda tangan pejabat berwenang dengan bukti setoran dana. Selanjutnya *customer service* akan menjelaskan tentang kelebihan Tabungan Supradana yang dilengkapi dengan *mobile banking*, kartu ATM yang sudah tergabung dengan jaringan ATM Bersama, serta bebas biaya administasi perbulannya.

1. Kasie. Operasional

Kasie. Operasional adalah pihak yang memiliki wewenang atas persetujuan pembukaan rekeing tabungan baru yang diajukan oleh nasabah kepada bank.

Setelah *customer service* 1 menerima data yang telah diverfikasi, selanjutnya ia akan mendatangi pejabat bank untuk mendapatkan persetujuan oleh Kasie. Operasional. Tujuan dilakukan tanda tangan oleh Kasie. Operasinal yaitu untuk mencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan oleh pihak bank, memberitahu nasabah bahwa permohonan ia membuka rekening Tabungan Supradana disetujui.

Kasie. Operasional akan membubuhkan tanda tangannya diformulir dan didalam buku tabungan nasabah, lalu mengecek bahwa biaya materai dan biaya lainnya telah dibebankan kepada nasabah dengan tujuan mencegah kerugian dan hilangnya pendapatan atas jasa bank.

1. *Teller*

*Teller* adalah pihak yang menghimpun dana setoran nasabah untuk pembukaan rekening tabungan. Ia akan menerima dan memeriksa kuitansi setoran tabungan nasabah apakah angka nominal yang tertulis pada kuitansi setoran harus sama dengan ejaannya, menerima uang setoran tabungan, memosting dana yang disetor ke dalam sistem dan memvalidasi kuitansi setoran, dan memberikan *copy* kuitansi setoran kepada nasabah dengan kuitansi asli yang disimpan untuk arsip.

Tujuan *teller* memeriksa kuitansi setoran tabungan untuk mencegah perselisihan dengan nasabah dikemudian hari. Selain itu *teller* juga harus memeriksa tanda tangan nasabah saat menyetorkan dananya dengan sampel tanda tangan pada sistem.

Dalam menyetorkan dananya nasabah akan dipermudah oleh *customer service* BPR Supra Artapersada yaitu dengan menyetorkannya kepada *customer service*, dengan tujuan meminimalisir antrean yang ada di *teller*. Dengan begitu nasabah tidak akan mengantre di *teller*, bisa juga jika nasabah melakukan penyetoran dananya sendiri tanpa melalui *customer service*.

**3.6.3 Prosedur Pembukaan Tabungan Supradana**

Dalam pelaksanaan pembukaan rekening Tabungan Supradana, calon nasabah harus mendatangi kantor BPR Supra Artapersada maupun kantor Kas BPR Supra Artapersada. Calon nasabah harus yang bersangkutan harus mendatanginya sendiri tanpa melalui perwakilan dari pihak mana pun.

1

5

2

3

4

6

7

Nasabah

*Customer Service*

*Teller*

Verifikasi

Bukti setor dan buku tabungan

Persetujuan

Gambar 3.2 Prosedur Pembukaan Tabungan Supradana

Keterangan sebagai berikut

1. Calon nasabah datang kekantor BPR Supra Artapersada dengan dokumen yang dibawa berupa e-KTP dan fotokopi Kartu Keluarga. Calon nasabah akan ditanya maksud dan tujuannya, ia diberi pertanyaan bertujuan untuk mengetahui keperluannya saat datang kekantor. Calon nasabah akan memberitahu maksud dan tujuannya datang adalah untuk membuka rekening Tabungan Supradana.

Setelah mengetahui maksud dan tujuan calon nasabah, ia akan menyerahkan dokumen yang telah dipersiapkan terlebih dahulu sebelum mendatangi kantor. *Customer service* akan memberikan formulir pembukaan Tabungan Supradana berisi tentang data yang ada di e-KTP, data pribadi, serta syarat dan ketentuan pembukaan rekening Tabungan Supradana.

Calon nasabah akan diberi arahan untuk mengisi formulir pembukaan rekening Tabungan Supradana sesuai dengan e-KTP dan melengkapi data pribadi, hanya yang ada bertulisan diisi oleh nasabah. Setelah calon nasabah selesai mengisi formulirnya *customer service* akan memberitahu bahwa ada syarat dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh calon nasabah selama ia menjadi nasabah di BPR Supra Artapersada.Syarat dan ketentuan yang telah dibacakan akan diminta untuk ditanda tangani dengan tujuan bahwa calon nasabah mengetahui dan menyetujui tentang syarat dan ketentuannya.

*Customer service* 1 akan mencocokan kesamaan dokumen dengan formulir, dan mengecek apakah dokumen yang dibawa itu merupakan dokumen asli atau bukan. *Customer service* 1 akan melihat tanda tangan calon nasabah memiliki perbedaan atau tidak, jika dilihat ada perbedaan atau tanda tangan nasabah didalam e-KTP tidak terlalu

Setelah dicek keaslian dari dokumen tersebut barulah nasabah dibuatkan nomor rekening nasabah tersebut dengan data yang tertera didalam formulir.

Nomor rekening dibuat berdasarkan sistem, dengan begitu tidak ada nomor rekening yang sama antara nasabah satu dengan lainnya. Setelah nomor rekening dan data-data nasabah telah dibuat oleh *customer service*, maka langkah selanjutnya akan dilakukan verifikasi atau pemeriksaan ulang tentang data nasabah di sistem dan diformulir.

1. Verifikasi dilakukan oleh *customer service* 2, ia akan memeriksa ulang data yang berada di sistem dengan dokumen aslinya, hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan yang akan terjadi di masa mendatang. *Customer service* 2 tidak akan melakukan verifikasi jika data yang dibuat oleh *customer service* 1 terdapat kesalahan, maka akan dikembalikan lagi kepada *customer service* 2. Setelah data yang dalah tersebut dibetulkan oleh *customer service*

1 barulah akan dilakukan verifikasi oleh *customer service* 2.

Setelah dilakukan pemeriksaan ulang dan tidak ada perbedaan antara sistem

dengan dokumen asli maka pihak yang memverifikasi akan mengembalikannya kembali ke *customer service* 1 untuk dilakukan persetujuan oleh pejabat berwenang bahwa ada yang mengajukan pembukaan rekening Tabungan Supradana. Kasie. Operasional akan melakukan persetujuan atas pembukaan rekening Tabungan Supradana.

1. *Customer service* akan mendatangi Kasie. Operasional untuk meminta persetujuan atas pembukaan rekening Tabungan Supradana. Kasie. Operasional adalah pejabat BPR Supra Artapersada yang memegang kuasa atas yang dilakukan oleh *front liner*. Tanda tangan dilakukan pada saat telah dilakukannya verifikasi, jika belum melakukan verifikasi maka Kasie. Opersional tidak mau untuk menandatanganinya.

Tanda tangan yang dibubuhkan antara lain diformulir pembukaan rekening nasabah dan buku tabungan milik nasabah, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pengajuan pembukaan rekening nasabah disetujui oleh pihak bank dan memiliki bukti konkrit atau nyata jika ada perselisihan di kemudian hari. Namun yang akan diberikan kepada nasabah hanyalah buku tabungannya sedangkan formulir pembukaan rekening Tabungan Supradana akan menjadi arsip bank.

1. Setelah ditanda tangan oleh Kasie. Operasional, *customer service* 1 akan kembali kemejanya. *Customer service* 1 akan memberikan buku tabungan yang telah ditanda tangan oleh Kasie. Operasional kepada nasabah, kemudian *customer service* 1 akan menawarkan diri untuk membantu nasabah melakukan penyetoran dananya kepada *teller*. Jika nasabah menerima tawaran tersebut maka nasabah tidak perlu mengantre di *teller* karena penyetoran dilakukan oleh *customer service* 1, dan jika nasabah menolaknya maka nasabah akan diberikan buku tabungannya dan menyetorkannya sendiri kepada *teller.*

Nasabah yang memilih dananya untuk setorkan oleh *customer service* 1 akan mendapatkan keuntungan yaitu nasabah tidak perlu repot-repot mengantre di *teller* dan ia tidak perlu mengisi formulir penyetoran dana yang diserahkan ke *teller*. Sedangakan nasabah yang tidak ingin dananya disetorkan oleh *customer service* 1 maka ia harus menyetorkannya sendiri kepada *teller*, mengantre, dan mengisi formulir penyetoran dana.

Banyak dari nasabah BPR Supra Artapersada memilih untuk dananya disetorkan oleh *customer service* karena praktis mereka tidak perlu lagi mengantre, mengisi formulir penyetoran dana, dan menyetorkan uang kepada *teller*. Namun tidak sedikit pula yang memilih untuk menyetorkan

dananya sendiri tidak melalui *customer service*.

1. *Customer service* 1 kembali lagi kemejanya untuk meminta nasabah membuat pin ATM sendiri (setelah nasabah melakukan penyetoran dana), sehingga nasabah bisa memilih kombinasi angkanya sendiri tanpa ditentukan oleh pihak bank. *Customer service* akan menjelaskan tentang kelebihan Tabungan Supradana kepada nasabah.

Kelebihannya antara lain bebas biaya administrasi bulanan, simpanan dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan), fasilitas ATM yang dapat ditarik di ATM Bersama, fasilitas *mobile banking* dan *internet banking,* serta fasilitas USSD (*Unsructured Supplemetary Data)* atau (*Ponsel* *Banking*) yaitu untuk nasabah yang tidak memiliki smartphone maka akan diberikan fasilitas ini karena tidak memerlukan koneksi internet.

Selain itu *customer service* akan menjelaskan bagaimana cara untuk menggunakan baik itu *mobile banking, internet banking,* maupun *ponsel banking* kepada nasabah dengan detail. *Customer service* juga akan menjelaskan tentang jumlah setoran berikutnya yaitu minimal Rp5.000, saldo mengendap didalam tabungan minimal Rp10.000, biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp5.000 dan sisa saldo yang ada didalamnya bisa diambil.

Jika semua itu sdah cukup jelas bagi nasabah, maka langkah selanjutnya nasabah harus menyetorkan dananya minimal sebesar Rp50.000 kepada *teller*.

1. Saat nasabah menyetorkan dananya kepada *teller*, ia akan menerimanya dan melihat kembali apakah tanda tangannya memiliki kecocokan dengan yang ada di sistem atua berbeda. Jika memiliki perbedaan maka *teller* akan menanyakan kembali apakah benar ini tanda tangan nasabah tersebut atau tidak, karena ada nasabah yang saat menyetoran dananya memakai paraf bukan tanda tangan dan hal tersebut harus ditanyakan untuk meminimalisir hal yang tidak diinginkan oleh bank.

Setelah menerimanya formulir penyetoran yang berikan oleh nasabah, *teller* akan menerima uang serta formulir penyetoran dana, dan menyebutkan kembali informasi yang telah ditulisakan oleh nasabah yaitu jumlah nominal uang diterima serta didalam formulir. Selanjutnya *teller* akan melakukan penginputan di sistem dan menaruh uangnya didalam loker yang telah disediakan.

1. Pada saat penyetoran telah selesai dilakukan maka *teller* akan melakukan

pencetakan buku tabungan dengan jumlah dana yang telah disetorkan nasabah kepada *teller*. Buku tabungan akan diberikan kepada nasabah berserta lembar kedua formulir penyetoran dana, karena lembar pertama formulir penyetoran dana akan menjadi arsip bank hal ini dilakukan untuk mencegah adanya selisih antara perhitungan nasabah dengan bank.

Perselisihan antara perhitungan nasabah dan bank disebabkan oleh bukti setor yang tidak sesuai, menurut nasabah dananya sudah banyak sedangkan dana nasabah dibank tidak banyak. Hal tersebut bisa menjadi perselisihan panjang bahkan bisa saja berujung sampai kepada meja hijau atau peradilan.