**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Perusahaan**

PT. BPR Mitra Daya Mandiri d/h PT. BPR Bali Dayaupaya Mandiri didirikan pada tahun 1992, sesuai dengan surat keputusan Departemen Keuangan Republik Indonesia No. S-402/MK.17/1992 perihal persetujuan prinsip pendirian Bank Perkreditan Rakyat, dan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. 02-1406 HT.01.01.Th 93.

PT. BPR Mitra Daya Mandiri merupakan kerjasama antara PT. Bank Bali, Tbk (sekarang menjadi PT Bank Permata, Tbk) dan KUD Dayaupaya, dengan maksud untuk menanggapi himbauan pemerintah saat itu pada kongresnperbanas IX yang dikenal dengan istilah Kemitraan Jimbalaan Bali, agar terjadi kemitraan antara pengusaha besar dan pengusaha kecil. Setelah perjalanan lebih dari 14 tahun, sejak tanggal 1 Desember 2006 kepemilikan saham mayoritas PT. Bank Permata, Tbk pada PT. BPR Mitra Daya Mandiri telah beralih kepada koperasi keryawan Bank Yudha Bhakti. Saat ini selain kantor pusat yang beralamat di Kota Bogor juga telah memiliki 1 kantor cabang dan 4 kantor kas.

Sampai dengan akhir tahun 2015 aset kami telah mencapai Rp.57,8 Miliar dengan CAR 14,76% kami dapat menyalurkan kredit kepada 4.800 nasabah dengan rasio tingkat kredit bermasalah 1,42% sehingga bisa menciptakan *Return on Equity* (Rasio laba terhadap Modal) sebesar 62,26%. *Performance* yang baik kepercayaan masyarakat sehingga kami dapat merangkul 12.252 mitra sebagai penabung dan Deposan.

Selama 3 tahun berturut-turut BPR Mitra Daya Mandiri masuk dalam kelompok berpredikat sangat bagus versi info bank dan terakhir tahun 2015 berdasarkan majalah yang sama memperoleh ranking 15 Nasional untuk kategori asset Rp.50 Miliar sampai 100 Miliar.

**3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Struktur Organisasi

RUPS

Dewan Komisaris

Dewan Direksi

Kepala Unit SKAI

Kepala Bagian Operasional

Kepala Bagian Bisnis

Kepala Unit Kepatuhan dan APU

Kepala Kantor Cabang

Kepala Kantor Kas Cabang

Kepala Kantor Kas

Sumber, BPR Mitra Daya Mandiri 2018

Gambar 3.1

Struktur Organisasi BPR Mitra Daya Mandiri

Stuktur organisasi merupakan hubungan antara individu yang memiliki keahlian yang berbeda yang bekerjasama satu sama lainnya dalam mencapai tujuan perusahaan. Hubungan ini digambarkan dalam suatu bagan organisasi untuk menjelaskan tentang pembagian kerja, wewenang dan tanggung jawab, sistem komunikasi dan rentang kendali suatu perusahaan. Struktur organisasi sangatlah penting bagi perusahaan karena dengan adanya struktur organisasi setiap individu yang ada didalam perusahaan tersebut mengerti dan memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya masing – masing dalam suatu perusahaan sehingga aktivitas dalam perusahaan dapat berjalan dengan baik dan lancar, dengan adanya struktur organisasi maka akan terlihat jelas semuanya sehingga tidak ada penumpukan kerja pada setiap individu atau saling lempar perintah dari satu individu kepada individu lain, sehingga setiap individu dapat bekerja dengan baik sesuai denagn fungsi kedudukan dan jabatannya masing – masing.

**3.3 Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dalam suatu organisasi, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan berkembangnya suatu perusahaan dan pada hakikatnya sumber daya manusia berupa individu yang bekerja di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir, perencana dalam melaksanakan tugas dan fungsi dari keseluruhan organisasi, BPR Mitra Daya Mandiri didukung sebanyak 96 karyawan.

Terdiri dari 28 karyawan berpendidikan sarjana, 20 karyawan berpendidikan D3 yang sebagian di tempatkan sebagai front liner dan bagian marketing, dan 48 karyawan yang berpendidikan SMA, yang di posisikan sebagai marketing dan security.

Sumber: Arsip PT. BPR Mitra Daya Mandiri 2018

Gambar 3.3

Sumber Daya Manusia pada BPR Mitra Daya Mandiri Bogor

Adapun tugas dan tanggung jawab pada bagian yang bersangkutan dalam struktur organisasi di atas adalah sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris
   1. Mengawasi pelaksanaan tugas Dewan Direksi serta memberi nasehat atas pelaksanaan tugas dewan direksi tersebut.
   2. Anggota Dewan Komisaris mempunyai hak untuk memeriksa buku – buku, surat – surat, serta kekayaan perusahaan.
   3. Memberhentikan salah seorang dari anggota direksi ataupun semua anggotanya karena alasan – alasan tertentu.
   4. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), Khususnya diadakan untuk menentukan apakah anggota direksi yang telah diberhentikan akan terus diberhentikan atau dikembalikan pada posisi semula.
2. Dewan Direksi

Tugas pokok Dewan Direksi adalah menyusun perencanaan, melaksanakan koordinasi, dan pengawasan seluruh kegiatan operasional BPR Mitra Daya Mandiri sedangkan wewenang Direksi adalah sebagai berikut:

* 1. Mengurus kekayaan BPR Mitra Daya Mandiri.
  2. Mengangkat dan memberhentikan pegawai BPR Mitra Daya Mandiri berdasarkan peraturan kepegawaian yang ditetapkan oleh Direksi dengan persetujuan RUPS atas petimbangan Dewan Pengawas.
  3. Mewakili BPR Mitra Daya Mandiri milik pemerintah di daerah dalam dan luar pengadilan.
  4. Membuka kantor cabang kas atau pelayanan berdasarkan persetujuan Kepala Daerah atau RUPS atas pertimbangan Dewan Pengawas dan berdasarkan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
  5. Membeli, menjual atau dengan cara lain mendapatkan atau melepaskan hak atas barang milik BPR Mitra Daya Mandiri berdasarkan persetujuan kepala daerah atau RUPS atas pertimbangan Dewan Pengawas.
  6. Menggadaikan barang – barang milik BPR Mitra Daya Mandiri berdasarkan persetujuan kepala daerah atau RUPS atas pertimbangan Dewan Pengawas.

Tanggung jawab Direksi adalah sebagai berikut:

1. Direksi dalam melaksanakan tugas, fungsi dan wewenang bertanggung jawab kepada RUPS.
2. Pertanggung jawaban Direksi dilakukan secara tertulis yang ditanda tangani oleh Direktur atau Direktur Utama.
3. Kepala Kantor Cabang
   1. Mewakili Direksi pusat menjalankan perusahaan di cabang itu.
   2. Memberi laporan kemajuan cabang kepada direksi pusat termasuk keuangannya.
   3. Mengambil semua tindakan yang diperlukan agar cabang berjalan lancar.
   4. Menjalankan Program Perusahaan untuk cabang itu atau mengejar target.
   5. Berhak atas promosi dan bonus jika cabang maju melebihi target perusahaan.
4. Kepala Bagian Bisnis
   1. Bertanggung jawab terhadap kelancaran dan terlaksananya suatu tujuan pemasaran sesuai strategi dan tujuan pemasaran yang ditetapkan oleh perusahaan.
   2. Bertanggung jawab atas segala kegiatan dan permasalahan yang terjadi dalam Bagian Marketing dan Bagian Penagihan.
   3. Bertanggung jawab atas pengendalian biaya pemasaran.
   4. Bertanggung jawab terhadap hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan.
   5. Bertanggung jawab atas konsistensi pelaksanaan prosedur yang berlaku di Bagian Marketing dan Bagian Penagihan dan melakukan analisa atas efisiensi prosedur tersebut.
   6. Bertanggung jawab atas pembinaan dan pengarahan kepada bawahan.
   7. Bertanggung jawab atas kedisiplinan kerja bawahan sesuai dengan ketentuan perusahaan yang berlaku.
   8. Bertanggung jawab atas kebenaran dokumen – dokumen yang dikeluarkan oleh Bagian Marketing dan Bagian penagihan.
5. Kepala Bagian Operasional

Kepala bagian operasional mempunyai fungsi sebagai koordinator petugas operasional bank dan memberikan arahan pelaksanaan petugas operasional bank untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud, operasional mempunyai tugas dan wewenang untuk:

* 1. Mengkoordinir pelaksanaan operasional pada masing-masing petugas yang berada di bawah koordinasinya, yaitu Kepala Kantor Kas, tabungan atau deposito, teller, pembukuan, customer service, administrasi pembiayaan, dokumentasi pembiayaan, petugas legal, petugas teknologi informasi dan umum.
  2. Mengkoordinir dan mengarahkan petugas yang terkait dengan pembukaan laporan baik laporan intern maupun laporan yang diwajibkan oleh Bank Indonesia yaitu, laporan bulanan, laporan triwulan, laporan semester, laporan tahunan, dan laporan sistem informasi debitur ataupun laporan yang diwajibkan oleh lembaga penjamin simpanan.
  3. Menyimpan kunci kombinasi, membuka brankas utama dan seluruh isinya, memeriksa dokumen dan uang tunai yang disimpan.
  4. Memberikan persetujuan transaksi tunai dan non tunai yang menjadi kewenangannya.
  5. Memberikan laporan kepada direksi tentang semua kegiatan yang berada di bawah koordinasinya.

1. Kepala Unit SKAI
   1. Kepala unit kontrol internal mempunyai fungsi sebagai satuan kerja yang melakukan audit intern atas kinerja perseroan dan merupakan representasi kepentingan dewan komisaris dan pemegang saham.
   2. Untuk melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud kepala unit kontrol internal mempunyai tugas dan wewenang dalam melakukan pemeriksaan internal terkait kepatuhan terhadap prosedur dan mekanisme kerja sesuai yang di tetapkan direksi.
   3. Melakukan pemeriksaan internal terhadap kepatuhan peraturan perundang – undangan tentang perbankan dan peraturan Bank Indonesia.
   4. Melakukan pemeriksaan internal terhadap prosedur transaksi keuangan (Finansial Audit).
   5. Melakukan pemeriksaan internal terhadap risiko perbankan (Risk Audit).
2. Kepala Unit kepatuhan dan APU PPT

Kepala unit kepatuhan dan APU PPT mempunyai tugas dan wewenang untuk:

1. Memastikan bank memiliki kebijakan dan prosedur program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme.
2. Mengusulkan kebijakan tertulis program Apu dan PPT kepada dewan komisaris.
3. Memastikan penerapan program Apu dan PPT dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan prosedur tertulis yang telah ditetapkan.
4. Membentuk unit kerja khusus yang melaksanakan program Apu dan PPT dan menunjuk pejabat yang bertanggung jawab terhadap program Apu dan PPT di kantor pusat.
5. Melakukan pengawasan atas kepatuhan satuan kerja dalam menerapkan program Apu dan PPT.
6. Memastikan bahwa kebijakan dan prosedur tertulis mengenai program Apu dan PPT sejalan dengan perubahan dan pengembangan produk jasa dan teknologi bank serta sesuai dengan perkembangan modus pencucian uang atau pendanaan terorisme.
7. Memastikan bahwa seluruh pegawai khususnya pegawai dari unit kerja terkait dan pegawai baru telah mengikuti pelatihan yang berkaitan dengan program APU dan PPT secara berkala.
8. Adanya batasan wewenang dan tanggung jawab satuan kerja terkait dengan penerapan program APU dan PPT.
9. Dilakukannya pemeriksaan untuk memastikan efektivitas pelaksanaan program APU dan PPT.
10. Kepala Kantor Kas Cabang

Kepala Kantor Kas cabang mempunyai tugas dan wewenang untuk:

1. Merencanakan, mengembangkan, mengkoordinasi, dan memonitor seluruh kegiatan yang ada di kantor kas cabang agar seluruh kegiatan operasional dan target penghimpunan dana sesuai dengan yang telah ditetapkan manajemen.
2. Mengoptimalkan seluruh sumber daya manusia yang ada secara profesional sehingga poin di atas dapat berjalan secara optimal.
3. Menyimpan kunci kombinasi, membuka berkas utama, dan memeriksa dokumen uang tunai yang disimpan pada kantor kas cabang.
4. Memberikan persetujuan transaksi tunai yang ada pada Kantor Kas sesuai dengan kewenangannya.
5. Memberikan laporan kepada Direksi atau atasan langsung tentang semua kegiatan yang berada di bawah koordinasi nya.
6. Kepala Kantor Kas

Kepala Kantor Kas mempunyai tugas dan wewenang untuk:

1. Merencanakan, mengembangkan, mengkoordinir, memonitor seluruh kegiatan yang ada di kantor kas agar seluruh kegiatan operasional dan target penghimpunan dana sesuai dengan yang telah ditetapkan manajemen.
2. Mengoptimalkan seluruh sumber daya manusia yang ada secara profesional sehingga poin di atas dapat berjalan secara optimal.
3. Menyimpan kunci kombinasi, membuka berkas utama, dan memeriksa dokumen dan uang tunai yang disimpan pada Kantor Kas.
4. Memberikan persetujuan transaksi tunai yang ada pada kantor kas sesuai dengan kewenangannya.
5. Memberikan laporan kepada Direksi atau atasan langsung tentang semua kegiatan yang berada di bawah koordinasi nya.
6. Satuan Pengamanan (SATPAM)

Untuk melaksanakan fungsinya dengan baik maka SATPAM mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk:

* 1. Menjamin keamanan aset dan lingkungan kantor dari hal – hal yang berbahaya.
  2. Menjaga keamanan lingkungan, karyawan, dan fasilitas kantor.
  3. Menjaga, mengawasi, memberikan keamanan dan kenyamanan bagi nasabah.
  4. Memberikan pelayanan dengan senyum, sapa dan salam.
  5. Menerima surat masuk dan menyerahkannya ke bagian operasional kantor.
  6. Membantu menyediakan kebutuhan umum karyawan dan menjaga kebersihan kantor.
  7. Memastikan bahwa semua peralatan kerja telah dimatikan pada saat kantor akan ditutup.
  8. Melaksanakan tugas – tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

**3.4 Sarana dan Prasarana**

Setiap perusahaan pasti memiliki sarana dan prasarana tertentu yang tersedia untuk melayani konsumen ataupun untuk kepentingan kantor. Sarana dan prasarana sangatlah penting dalam menopang kegiatan perusahaan guna meningkatkan mutu dan kualitas dari suatu perusahaan untuk memberikan yang terbaik bagi konsumennya. Oleh karena itu sarana dan prasarana sangatlah diperhatikan.

BPR Mitra Daya Mandiri memiliki bangunan berlantai 3, lantai dasar di bagian depan merupakan tempat terjadinya suatu transaksi, dimana terdapat bagian *front liner* (Teller dan *customer services*), dan ruangan tunggu untuk nasabah. Pada bagian belakang lantai dasar terdapat ruangan Kepala Bagian Operasional, ruangan kerja bagia pembukuan (*staff accounting*) serta pada bagian samping terdapat toilet.

Lantai dua terdapat ruangan bagian Direktur Utama, ruangan Direktur, ruangan Kepala Unit *control internal*, ruangan Kepala unit Kepatuhan, serta tempat bekerja bagian legal. Terdapat pula ruang tunggu untuk tamu, ruangan rapat, musola dan toilet.

Lantai 3 terdapat ruangan Kepala Bagian Bisnis, ruang bagian Internal Audit, ruangan tempat bekerja bagian account officer atau marketing, remedial atau kolektor, dan bagian administrasi kredit. Terdapat pula ruangan tempat menyimpan file data – data nasabah.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Uraian | Jumlah | Kondisi |
| 1 | Pendingin Ruangan/AC | 17 | Baik |
| 2 | Brankas | 5 | Baik |
| 3 | Filling Cabinet | 10 | Baik |
| 4 | Komputer | 30 | Baik |
| 5 | Meja Rapat | 1 | Baik |
| 6 | Ruang Nasabah | 1 | Baik |
| 7 | LCD Proyektor | 3 | Baik |
| 8 | Mesin Penghitung Uang | 1 | Baik |
| 9 | Printer | 9 | Baik |
| 10 | Telepon | 8 | Baik |
| 11 | Meja kantor | 35 | Baik |
| 12 | Papan tulis | 1 | Baik |
| 13 | Dispenser | 3 | Baik |
| 14 | Kursi kantor | 40 | Baik |
| 15 | Lampu sinar UV | 1 | Baik |
| 16 | Kamera CCTV | 5 | Baik |
| 17 | Printer Multifungsi | 3 | Baik |
| 18 | Lampu loker | 15 | Baik |
| 19 | Kamera | 5 | Baik |
| 20 | UPS server | 3 | Baik |
| 21 | Hardisk server | 1 | Baik |
| 22 | Lemari arsip besi | 10 | Baik |
| 23 | PC server | 1 | Baik |
| 24 | Mesin fax | 1 | Baik |
| 25 | Generator listrik | 1 | Baik |
| 26 | Printer validasi | 1 | Baik |
| 27 | Televisi | 2 | Baik |

Tabel 3.2

Sarana dan Prasarana pada BPR Mitra Daya Mandiri

Sumber: Arsip PT. BPR Mitra Daya Mandiri 2018

**3.5 Uraian Singkat Magang**

Penulis berkesempatan melakukan kegiatan magang di BPR Mitra Daya Mandiri dalam kurun waktu selama 2 bulan, terhitung dari tanggal 1 April sampai dengan 2 Juni 2018. Jam kegiatan magang dimulai dari pukul 08.00 sampai dengan 16.30 setiap hari Senin sampai dengan Jum’at. Penulis berkesempatan ditempatkan pada bagian Customer Service. Tugas-tugas yang diberikan kepada penulis yaitu, melayani nasabah dengan 3S (senyum, sapa, dan salam), menawarkan produk-produk yang ada di BPR Mitra Daya Mandiri kepada nasabah, mengisi slip setoran maupun slip penarikan nasabah, dan mengkoreksi data setiap nasabah dengan lengkap.

**3.6 Perbandingan Antara Teori dan Praktik**

Dalam melaksanakan kegiatan kerja lapangan ini penulis mencoba membuat perbandingan antara teori dan praktik penulis melakukan dengan cara membandingkanpelayanan *Teller*. Secara praktik pelayanan *Teller* itu seperti melayani nasabah dan mencatat semua transaksi nasabah, seperti mencatat setoran-setoran nasabah dan melayani penarikan tunai, tetapi pada BPR Mitra Daya Mandiri ini *Teller* tidak melayani penukaran *valas* (Valuta Asing), giro, dan sertifikat deposito tidak seperti pada bank umum lainnya.

Secara teori Teller adalah petugas yang bekerja di front liner banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan, baik berupa transaksi tunai atau non tunai dalam melakukan pembukuan kedalam sistem bank.

**3.6.1 Sistem Pelayanan Teller pada BPR Mitra Daya Mandiri**

Pelayanan Teller pada BPR Mitra Daya Mandiri ini sama saja seperti pada bank umum lainnya, yang membedakan hanya pada BPR Mitra Daya Mandiri ini tidak melayani penukaran Valas, giro, dan sertifikat deposito seperti pada bank umum lainnya.

Pelayanan Teller pada BPR Mitra Daya Mandiri antara lain :

1. Mempersiapkan counter pelayanan.
2. Counter pelayanan dipastikan kebersihan dan kerapihannya.
3. Ruang Teller ditata dengan rapih.
4. Memperssiapkan alat-alat pendukung.
5. Alat-alat yang diperlukan untuk pelayanan diidentifikasi.
6. Alat-alat yang diperlukan untuk pelayanan dipastikan berfungsi dengan baik.
7. Memeriksa identitas nasabah
8. Tanda tangan nasabah
9. Masa berlaku KTP nasabah
10. Foto nasabah
11. Mempersiapkan formulir-formulir pelayanan.
12. Formulir-formulir transaksi setoran dan penarikan yang disiapkan.
13. Formulir-formulir penerapan program APU-PPT disiapkan.
14. Menerima modal awal untuk operasional dari atasan.
15. Uang untuk modal awal operasional diterima dari atasan.
16. Uang untuk modal awal operasional dihitung jumlahnya.
17. Kesesuaian jumlah uang dengan isian slip serah terima dicocokan dan di tanda tangani.
18. Uang untuk modal awal operasional disimpan ditempat yang aman pada uang Teller.
19. Menyambut Nasabah.
20. Nasabah disapa dengan ramah sesuai standar pelayanan.
21. Nasabah yang akan dilayani diidentifikasi sesuai standar pelayanan.
22. Memastikan jenis layanan yang diinginkan nasabah.
23. Jenis layanan yang diinginkan nasabah diidentifikasi.
24. Jenis layanan dipastikan tersedia dan dapat dilaksanakan.
25. Melayani transaksi penyetoran.
26. Formulir setoran yag digunakan dipastikan keabsahannya.
27. Isian pada formulir setoran dipastikan keabsahannya dan dikonfirmasikan kepada nasabah.
28. Ketentuan penerapan APU-PPT dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku.
29. Mengakhiri pelayanan.
30. Nasabah dikonfirmasikan tentang selesainya pelayanan yang diinginkan.
31. Pelayanan diakhiri dengan mengucapkan TerimaKasih.

**3.6.2 Prosedur Pelayanan Teller pada BPR Mitra Daya Mandiri**

Skema Teller dalam Melayani Penarikan Nasabah

Nasabah ditanya oleh satpam

Nasrfg5

Nasabah dipersilahkan menunggu jika antre

Nasabah mengisi form penarikan

*Teller* mengecek form penarikan dan buku tabungan Nasabah

*Teller* mengucapkan *Greeting* kepada Nasabahdan Nasabah memberikan form penarikan

Nasabah dipanggil oleh petugas *Teller*

*Teller* menyerahkan dana kepada Nasabah dan menyuruh untuk menghitung uangnya kembali

*Teller* menghitung dana yang dibutuhkan menggunakan *Tissor*