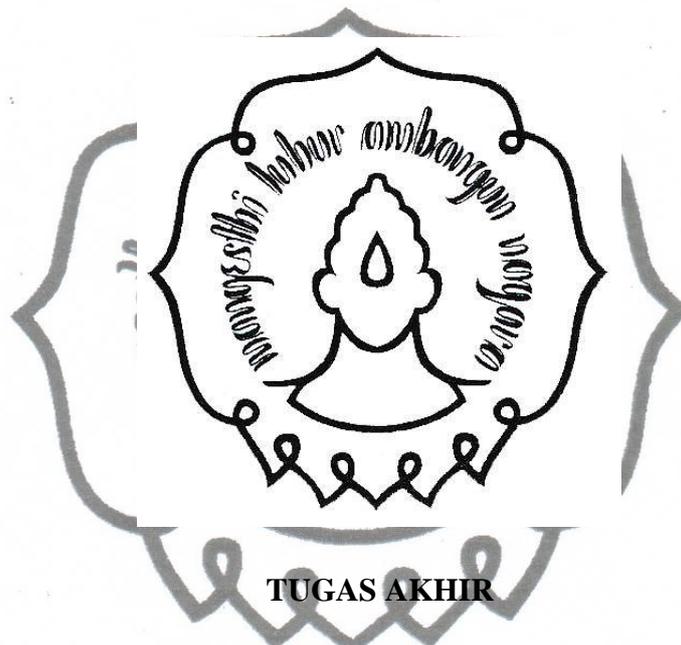


LAPORAN TUGAS AKHIR
PENGARUH PELAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN TERHADAP
MINAT MASYARAKAT UNTUK MENABUNG DI
PT. BPR WIRA ARDANA SEJAHTERA
SUKOHARJO



Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan
Guna Mencapai Gelar Ahli Madya pada
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh :

LUCIA INDAH PANGESTIKA
NIM. F3207135

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
commit to user
2010

ABSTRAK**PENGARUH PELAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK MENABUNG DI PT. BPR WIRA ARDANA SEJAHTERA SUKOHARJO**

LUCIA INDAH PANGESTIKA
NIM. F3207135

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung. Untuk mengetahui bentuk jaminan keamanan yang diberikan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu mengambil satu obyek tertentu untuk dianalisa secara mendalam dengan memfokuskan pada satu masalah. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi secara langsung dengan pihak bagian pelayanan tabungan dan kredit PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang dapat diberikan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo antara lain dengan menggunakan sistem jemput bola yaitu dari pihak BPR menjemput, menghampiri atau mendatangi langsung para nasabah khususnya nasabah tabungan. Yang kedua PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yaitu pengambilan tabungan dapat dilakukan dua kali dalam sehari pada waktu jam kerja, yang ketiga mengadakan undian berhadiah baik nasabah tabungan maupun kredit. Yang keempat yaitu dilakukan promosi baik dana maupun jasa melalui kalender, pemberian tas, payung, jaket, kaos yang berlogo PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo. Yang kelima yang dilakukan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yaitu memberikan kemudahan-kemudahan memberikan pelayanan dalam pemberian kredit. Bentuk simpanan yang ada di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yang memperoleh jaminan keamanan meliputi giro, deposito, sertifikat deposito dan atau bentuk lain dipersamakan dengan itu. Sedangkan pemberian ganti rugi meliputi pokok ditambah bunga yang telah menjadi hak nasabah. Sedangkan saldo yang dijamin untuk setiap nasabah pada satu bank adalah paling banyak sebesar Rp. 2 milyar.

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam upaya meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan perlu menambah variasi produk jasa perbankan, misalnya tabungan pendidikan, kredit perumahan dan kredit kendaraan. Pimpinan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo perlu melakukan upaya-upaya yang dapat meyakinkan konsumen bahwa PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo mampu melayani kebutuhan nasabah baik mengenai tabungan, deposito maupun kredit. PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo perlu meningkatkan fasilitas-fasilitas agar menunjang sistem pelayanan yang diberikan semakin baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah-nasabahnya terutama konsep pelayanan yang harus dijalankan oleh semua karyawannya secara berkualitas

commit to user

**EFFECT ON SAFETY AND SECURITY SERVICES COMMUNITY
INTEREST TO SAVING MONEY IN PT. BPR WIRA ARDANA
SEJAHTERA SUKOHARJO**

Lucia Indah Pangestika

F. 3207135

The purpose of this thesis is to determine which service activities done by Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo in increasing community interest in saving. To determine the form of security guarantees given by PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo in increasing community interest in saving

The research method is case studies, which take a certain object is analyzed in depth by focusing on one issue. The data used are primary and secondary data. Primary data was collected through interviews and direct observation with the part of savings and credit services of PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo, while secondary data obtained from books or other sources.

From the results of this study concluded that the service strategy that can be given by PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo among others by using the shuttle system that is part of the BPR ball pick up, or go directly toward our customers, particularly customers' savings. The second PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo are making savings can be done twice a day during working hours, the third held a good lottery customers' savings and credit. The fourth is done either campaign funds or services through the calendar, gift bag, umbrella, jacket, T-shirt bearing the logo of PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo. The fifth is done of. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo easiness that is giving service in credit. Form of deposits exist in PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo who obtained security guarantees, including demand deposits, time deposits, certificates of deposit and other forms are similar. While indemnification includes principal plus interest that has become the right customers. While the balances are secured to each customer at one bank is at most Rp. 2 billion.

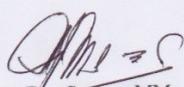
Advice given in this research is PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo in an effort to increase the interest of the community to use banking services needs to increase product variety of banking services, such as education savings, housing loans and vehicle loans. Chairman of PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo need to make efforts that can convince consumers that the PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo better able to serve the needs of customers regarding savings, deposits and credit. PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo need to improve facilities to support system provided better services and can provide satisfaction to its customers, especially the concept of customer-service to be executed by all employees in quality

commit to user

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Tugas Akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan tim penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 1 Juli 2010
Disetujui dan diterima oleh
Pembimbing


Drs. Suseno, MM
NIP. 19500510 198603 1 001

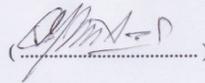
HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran.

Surakarta, 31 Juli 2010

Pembimbing

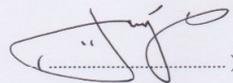
1. Drs. Suseno, MM
NIP. 19500510 198603 1 001



(.....)

Penguji

2. Drs. Wiyono, MM
NIP. 19550505 198503 1002



(.....)

MOTTO

“Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan”

(Yeremia 29: 11)

Jika orang berpegang pada keyakinan, maka hilanglah kesangsian, tetapi jika orang sudah berpegang pada kesangsian maka hilanglah keyakinan.

(Khalil Gibran)



PERSEMBAHAN



Kupersembahkan karya ini ini kepada :

1. Bapak dan Ibuku tercinta;
2. Kakak-kakak dan adikku tersayang;
3. Teman-teman seperjuangan;
4. The special one in my heart;
5. Almamaterku.

commit to user

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan, atas limpahan Anugerah dan KaruniNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mengambil judul:

PENGARUH PELAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK MENABUNG DI PT. BPR WIRA ARDANA SEJAHTERA SUKOHARJO.

Tugas Akhir ini disusun untuk persyaratan meraih gelar Gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan maupun bantuannya kepada yang terhormat :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ketua Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Suseno, MM selaku Pembimbing Magang dan Tugas Akhir yang telah tulus ikhlas meluangkan waktu dan pikiran untuk membimbing dan memberi saran kepada penulis hingga terwujudnya Tugas Akhir ini.
4. Bapak Hendratmo yang telah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan Magang.
5. Karyawan BPR Wira Ardana Sejahtera yang telah tulus ikhlas meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis selama Magang.

commit to user

6. Keluargaku Tercinta Papiku Yusak and Mamiku Handayani, kakakku Digdo, kakakku Iva, kakakku Julia, kakakku Vinia serta keponakanku Vanya. Terima kasih telah memberikan kasih sayang, motivasi dan dukungan moril serta materil kepada penulis selama ini.
7. BYku terima kasih telah memberikan motivasi serta cintanya pada setiap hari-hariku untuk setia menemani dan menjagaku.
8. Teman-temanku seperjuangan yang telah memberikan rasa kebersamaan selama menempuh D-III di Universitas Sebelas Maret Surakarta, wiwin yang berjasa selama ini menemani dan memberikan selalu bantuannya untuk penulis selama 3tahun ini dan Indah, Hana, Ayuk, Santy, Leny, Junika kalian adalah sahabat terbaikku.
9. Semua pihak yang telah berjasa baik moril maupun materiil dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Meskipun penulis telah semaksimal mungkin dalam mencurahkan tenaga waktu maupun pikiran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, namun disadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu diharapkan saran dan kritik membangun dari pembaca.

Besarnya harapan penulis semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Surakarta, Juli 2010

Penulis

commit to user

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan Laporan	7
D. Manfaat Penulisan Laporan	8
E. Teknik Pengumpulan Data	8
BAB II. LANDASAN TEORI	10
A. Tinjauan Tentang Bank	10
B. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan	14
C. Jaminan Keamanan	20
D. Teori Pengambilan Keputusan	21

commit to user

BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
A. Gambaran Umum PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo...	30
1. Sejarah Berdirinya PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo	30
2. Struktur Organisasi	31
3. Aspek Personalia	42
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	44
1. Strategi Pelayanan Nasabah yang dilakukan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo	45
2. Perkembangan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo ...	55
3. Bentuk Jaminan Keamanan yang Diberikan Oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo	58
BAB V. PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar	Halaman
5.1. Denah Lokasi	64
5.2. Brosur Promosi	65
5.3. Syarat pinjaman.....	66
5.4. Aplikasi Pembukaan Rekening Deposito	67
5.5. Keterangan Bunga	68
5.5. Nota Kredit	69
5.6. Aplikasi Pembukaan Rekening Tabungan	70
5.7. Slip Penarikan	71
5.8. Buku Tabungan	72
5.9. Voucher Kredit.....	73
5.10. Voucher Debet	74
5.11. Bukti Pemotongan Pph.....	75
5.12. Nota Perpanjangan Deposito	76
5.13. Surat Pernyataan	77
5.14. Permohonan Penutupan Rekening Tabungan	78
5.15. Rekening Tabungan	79
5.16. Kartu Deposito	80
5.17. Pembayaran Bunga	81
5.16. Surat Pernyataan	82
5.17. Surat Keterangan Magang.....	83
5.17. LPS	84

commit to user



commit to user

ABSTRAK**PENGARUH PELAYANAN DAN JAMINAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT UNTUK MENABUNG DI PT. BPR WIRA ARDANA SEJAHTERA SUKOHARJO**

LUCIA INDAH PANGESTIKA
NIM. F3207135

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung. Untuk mengetahui bentuk jaminan keamanan yang diberikan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yaitu mengambil satu obyek tertentu untuk dianalisa secara mendalam dengan memfokuskan pada satu masalah. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan observasi secara langsung dengan pihak bagian pelayanan tabungan dan kredit PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan yang dapat diberikan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo antara lain dengan menggunakan sistem jemput bola yaitu dari pihak BPR menjemput, menghampiri atau mendatangi langsung para nasabah khususnya nasabah tabungan. Yang kedua PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yaitu pengambilan tabungan dapat dilakukan dua kali dalam sehari pada waktu jam kerja, yang ketiga mengadakan undian berhadiah baik nasabah tabungan maupun kredit. Yang keempat yaitu dilakukan promosi baik dana maupun jasa melalui kalender, pemberian tas, payung, jaket, kaos yang berlogo PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo. Yang kelima yang dilakukan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yaitu memberikan kemudahan-kemudahan memberikan pelayanan dalam pemberian kredit. Bentuk simpanan yang ada di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yang memperoleh jaminan keamanan meliputi giro, deposito, sertifikat deposito dan atau bentuk lain dipersamakan dengan itu. Sedangkan pemberian ganti rugi meliputi pokok ditambah bunga yang telah menjadi hak nasabah. Sedangkan saldo yang dijamin untuk setiap nasabah pada satu bank adalah paling banyak sebesar Rp. 2 milyar.

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam upaya meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan perlu menambah variasi produk jasa perbankan, misalnya tabungan pendidikan, kredit perumahan dan kredit kendaraan. Pimpinan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo perlu melakukan upaya-upaya yang dapat meyakinkan konsumen bahwa PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo mampu melayani kebutuhan nasabah baik mengenai tabungan, deposito maupun kredit. PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo perlu meningkatkan fasilitas-fasilitas agar menunjang sistem pelayanan yang diberikan semakin baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah-nasabahnya terutama konsep pelayanan yang harus dijalankan oleh semua karyawannya secara berkualitas

**EFFECT ON SAFETY AND SECURITY SERVICES COMMUNITY
INTEREST TO SAVING MONEY IN PT. BPR WIRA ARDANA
SEJAHTERA SUKOHARJO**

Lucia Indah Pangestika

F. 3207135

The purpose of this thesis is to determine which service activities done by Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo in increasing community interest in saving. To determine the form of security guarantees given by PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo in increasing community interest in saving

The research method is case studies, which take a certain object is analyzed in depth by focusing on one issue. The data used are primary and secondary data. Primary data was collected through interviews and direct observation with the part of savings and credit services of PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo, while secondary data obtained from books or other sources.

From the results of this study concluded that the service strategy that can be given by PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo among others by using the shuttle system that is part of the BPR ball pick up, or go directly toward our customers, particularly customers' savings. The second PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo are making savings can be done twice a day during working hours, the third held a good lottery customers' savings and credit. The fourth is done either campaign funds or services through the calendar, gift bag, umbrella, jacket, T-shirt bearing the logo of PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo. The fifth is done of Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo easiness that is giving service in credit. Form of deposits exist in PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo who obtained security guarantees, including demand deposits, time deposits, certificates of deposit and other forms are similar. While indemnification includes Principal plus interest that has become the right customers. While the balances are secured to each customer at one bank is at most Rp. 2 billion.

Advice given in this research is PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo in an effort to increase the interest of the community to use banking services needs to increase product variety of banking services, such as education savings, housing loans and vehicle loans. Chairman of PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo need to make efforts that can convince consumers that the PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo better able to serve the needs of customers regarding savings, deposits and credit. PT. Ardana Wira Sejahtera BPR Sukoharjo need to improve facilities to support system provided better services and can provide satisfaction to its customers, especially the concept of customer-service to be executed by all employees in quality

Tag: Safety and Security

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa. perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Oleh karena itu dalam persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan pelanggannya dengan menciptakan produk-produk berkualitas sesuai dengan keinginan konsumen.

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang signifikan, dinamika yang terjadi pada sektor ini terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, pariwisata dan perusahaan-perusahaan jasa profesional seperti kantor akuntan, konsultan, dan pengacara. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat baik berupa barang dan jasa, maka konsumsi akan barang-barang pokok (jasa seperti perbankan, asuransi, penerbangan, telekomunikasi, pariwisata) selain makanan, pakaian, dan perumahan, juga semakin meningkat. Begitu juga dengan kebutuhan pokok jasa yang timbul dari kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan. Bentuk peningkatan kenyamanan dan kepuasan dalam bidang pelayanan jasa yaitu terpenuhinya kebutuhan jasa, misalnya jasa perbankan (menabung, mengambil kredit) dengan pemberian

pelayanan yang sesuai dan adanya berbagai atribut fasilitas pelayanan yang membuat nyaman bagi masyarakat.

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat.

Kenyataan seperti ini tidak dapat dipungkiri lagi sehingga setiap bank dituntut perpustakaan.uns.ac.id untuk menggunakan berbagai cara dalam menarik minat masyarakat. Bank digilib.uns.ac.id sebagai lembaga keuangan yang usaha utamanya memberikan jasa penyimpanan dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif pinjaman kepada masyarakat juga perlu memfokuskan pada kinerja pelayanan untuk memuaskan pelanggannya.

Sesuai fungsi dan perannya sebagai perusahaan perbankan yang memberikan intermediasi bagi pelaku ekonomi skala kecil dan menengah, maka produk dan layanan jasa perbankan yang disediakan oleh BPR, diarahkan mampu menjadi solusi bagi kebutuhan seluruh lapisan dalam masyarakat. setiap produk jasa perbankan yang ada, dirancang mudah diakses, cepat dalam proses, dan aman. Adapun produk jasa perbankan yang dikelola oleh BPR adalah deposito berjangka, tabungan dan kredit. Deposito berjangka Merupakan produk layanan simpanan dana dengan masa keterikatan berjangka waktu tertentu. Dengan suku bunga yang bersaing, produk Deposito BDE juga menawarkan fleksibilitas seiring perencanaan keuangan para nasabahnya. Tersedia pilihan jangka waktu 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan. Tabungan BPR telah dirancang dengan berbagai keuntungan bagi nasabahnya. Selain memberikan suku bunga yang sangat kompetitif, Tabungan BPR juga sangat fleksibel karena dapat disetor dan ditarik sewaktu-waktu. Tidak hanya itu, dana tabungan di BPR juga dijamin

keamanannya oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Sedangkan kredit mengandung syarat bahwa pemohon harus mempunyai usaha produktif sebagai pendukung utama sumber pengembalian kredit. Karena pada intinya, pemberian kredit nantinya dapat memberi nilai tambah bagi nasabah, baik itu berupa asset, kepastian masa depan keluarga, jaminan kesehatan yang pada akhirnya akan mendorong tingkat produktivitas usaha nasabah.

Seiring dengan perkembangan yang disertai kebijakan-kebijakan dilakukan oleh Pemerintah Indonesia di era globalisasi ini, kondisi sosio ekonomi masyarakat juga mengalami perubahan terutama nilai-nilai dan cara pandang yang dianut masyarakat. Semakin banyaknya perusahaan penyedia barang dan jasa akan menuntut masyarakat untuk lebih teliti dan kritis dalam memilih segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat pemenuhan kebutuhan perubahan kondisi masyarakat tersebut merupakan salah satu penyebab semakin ketatnya persaingan di segala bidang.

Dunia perbankan sangat penting bagi perekonomian Indonesia, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan nyawa untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara (Kasmir, 2004: 8), tetapi "roda" perbankan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan adanya nasabah. Krisis global yang terjadi di dunia khususnya di wilayah negara Indonesia sampai awal tahun 2009 berdampak terhadap sektor keuangan, khususnya lembaga perbankan. Hal ini ditunjukkan dari perilaku nasabah, seperti menutup (memblokir) rekening dan memindahkannya pada bank pemerintah. Alasannya, bank pemerintah dianggap dapat memberikan jaminan keamanan yang lebih baik. Hal ini dibuktikan oleh survei yang dilakukan *Asia Market Intelligence* Indonesia yang dikutip oleh majalah SWA Sembada (Desember 2008) tentang perubahan

perilaku nasabah bank. Hasil survei ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku pemilihan bank dari faktor layanan, fasilitas, dan pengalaman pada masa sebelum krisis global ke faktor keamanan dan kepercayaan pada saat krisis global ini. Situasi yang demikian akan membawa kepada situasi persaingan yang semakin kompetitif.

Pelayanan bagi dunia perbankan adalah kunci yang membedakan suatu bank dengan pesaingnya, sehingga memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Industri jasa perbankan ini sangat terkait erat dengan kepercayaan, *service* (layanan), dan hubungan yang dekat atau interaksi terbaik kepada nasabah. Suatu paradigma yang selama ini menganggap *service* merupakan tanggungjawab penuh dari karyawan yang berada di *front liners* (garda depan) sudah seharusnya diubah. *Front liners* juga hanya bisa bekerja dengan performa terbaik dengan dukungan *back office* secara penuh dan total. Pelayanan yang baik harus mampu memudahkan nasabah melewati keruwetan yang berbelit dan lama.

Salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Pelanggan merupakan suatu faktor terpenting bagi perkembangan suatu perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak akan dapat menjalankan kegiatan usahanya. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berharga dan dapat memberikan kesan yang baik kepada pelanggan. Salah satu faktor yang berharga dan dapat memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan adalah memberikan kepuasan melalui kinerja pelayanan.

Persaingan antar bank di Indonesia memunculkan era baru perbankan. Era baru yang dimaksud adalah era yang dinamis dimana tingkat persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik maupun pasar internasional, khususnya persaingan bisnis antar jasa layanan bank. Banyaknya bank menyebabkan persaingan dalam industri perbankan semakin ketat. Masing-masing bank berlomba menarik dana dari masyarakat, baik dengan tawaran hadiah maupun bunga yang tinggi. Dalam mempersiapkan diri menghadapi persaingan tersebut, maka bank-bank harus jeli dalam melihat peluang pasar serta keinginan dan kebutuhan dari nasabah. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan jasa berkualitas dengan biaya yang lebih murah, dan pelayanan yang lebih baik dan dapat memuaskan kebutuhan nasabah sehingga timbul loyalitas. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu *profit strategy* untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus.

PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam usaha menarik minat masyarakat untuk menabung adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan serta didukung dengan berbagai fasilitas yang memadai. Sebagai contoh pelayanan yang diberikan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo terhadap nasabah adalah karyawan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan, menyediakan ruang tunggu yang ber-AC dan dilengkapi dengan televisi. Di samping pelayanan tersebut di atas, PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo juga memberikan jaminan keamanan terhadap tabungan milik nasabah

dengan menjaminkannya di Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) adalah suatu lembaga independen yang berfungsi menjamin simpanan nasabah perbankan di Indonesia. Badan ini dibentuk berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tentang Lembaga Penjamin Simpanan yang ditetapkan pada 22 September 2004. LPS berfungsi perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id menjamin simpanan nasabah bank dan turut aktif dalam menjaga stabilitas sistem perbankan sesuai kewenangannya.

Dunia perbankan sekarang ini sangat bertumpu kepada kualitas teknologi informasi yang digunakan oleh setiap bank yang mempunyai kemampuan teknologi hampir setara. Persamaan produk, fitur, atau kemudahan pelayanan menjadikan perbankan menjadi industri yang homogen. Untuk memenangkan persaingan dalam industri yang homogen, salah satu cara adalah menyediakan jenis dan kualitas pelayanan yang bisa membedakan suatu bank dengan bank yang lain. Selain kualitas teknologi informasi yang digunakan bank, unsur lain yang penting dalam perbankan adalah unsur keamanan dan kepercayaan. Unsur tersebut menjadi faktor kunci bagi bank-bank untuk memenangkan persaingan selain faktor teknologi informasi. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasar pada azas kepercayaan sehingga masalah kinerja pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini

Berdasarkan kinerja pelayanan yang ada di industri perbankan, maka setiap nasabah dalam memilih bank memiliki kriteria sendiri-sendiri. Ada nasabah yang menginginkan suatu bank yang bisa memberi bunga yang tinggi, keamanan (artinya saya harus yakin bahwa uang saya aman di bank tersebut), sedangkan bagi nasabah yang sering berpergian terutama ke luar negeri

menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman, dan kemudahan dalam pengaksesan pada suatu waktu dan tempat tertentu diseluruh dunia. Di samping itu ada beberapa alasan lain dari para nasabah dalam memilih bank, yaitu: bank terkenal, bunga tinggi, produk bervariasi, teknologi canggih, layanan memuaskan, ada hadiah, keamanan terjamin, bergengsi, dan perhatian karyawan bank secara individu kepada nasabah.

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas penulis mengambil perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung?
2. Bagaimana bentuk jaminan keamanan yang diberikan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung?

C. Tujuan Penulisan Laporan

Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung.
2. Untuk mengetahui bentuk jaminan keamanan yang diberikan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung.

D. Manfaat Penulisan Laporan

Dalam penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan sumbangan sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Hasil laporan tugas akhir ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan **perpustakaan** bagi penulis khususnya mengenai kegiatan pelayanan industri jasa perbankan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

b. Bagi PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo

Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka penentuan kebijakan yang berhubungan dengan penghimpunan dana masyarakat, khususnya berhubungan dengan pelayanan dan jaminan keamanan bagi nasabahnya.

c. Bagi Pihak Lain

Dapat memberikan sumbangan pemikiran dan referensi keilmuan bagi kepentingan penulisan atau penelitian dalam masalah yang sama dimasa yang akan datang.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke obyek penelitian, untuk meneliti/mengamati tentang kegiatan-kegiatan yang dijalankan obyek penelitian.

2. Metode Wawancara

Melalui wawancara penulis berusaha untuk dapat memperoleh data yang diperlukan dengan jalan melakukan wawancara langsung dengan responden yang menjadi obyek atau pihak-pihak terkait.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, agenda dan sebagainya untuk memperoleh data yang diperlukan dalam kegiatan penulisan laporan tugas akhir.

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Tentang Bank

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

1. Pengertian Bank

Pengertian bank sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 seperti yang dikutip oleh Kasmir (2004 : 9) bahwa "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak".

Bank merupakan suatu jenis lembaga keuangan yang memiliki usaha utama menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan yang merupakan sumber dana bank. Demikian pula dari segi penyaluran dananya, hendaknya bank tidak semata-mata memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya bagi pemilik tetapi juga kegiatannya itu harus diarahkan pada peningkatan taraf hidup masyarakat. Hal ini merupakan komitmen bagi setiap bank yang menjalankan usahanya di Indonesia dalam Dahlan Siamat (2001 : 88).

Dapat disimpulkan bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

2. Jenis Bank

Menurut Ketut Rindjin (2000 : 17), jenis bank dapat dibagi berdasarkan dari segi fungsi, segi kepemilikan dan segi ada tidaknya hak untuk menciptakan tenaga beli baru.

a. Dilihat dari segi fungsinya

- 1) Bank Sentral (*Central Bank*) ialah Bank Indonesia sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Dasar 1945 dan yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968.
- 2) Bank Umum (*Commercial Bank*) ialah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk giro dan deposito dan usahanya terutama memberikan kredit jangka pendek.
- 3) Bank Tabungan (*Saving Bank*) adalah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk tabungan dan usahanya terutama memperbungakan dananya dalam kertas berharga.
- 4) Bank Pembangunan (*Development Bank*) ialah bank yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dalam bentuk deposito dan/atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan.

b. Dilihat dari segi kepemilikan

- 1) Bank umum milik negara (selain Bank Indonesia).
- 2) Bank umum milik swasta.
- 3) Bank umum milik Koperasi.
- 4) Bank umum milik daerah, yang berada di setiap Propinsi.
- 5) Bank umum milik asing.
- 6) Bank umum milik campuran.

c. Dilihat dari segi ada tidaknya hak untuk menciptakan tenaga beli baru

1) Bank Primer adalah bank yang berhak untuk menciptakan uang kartal dan uang giral. Bank-bank yang dapat digolongkan dalam bentuk Bank Primer ini adalah Bank Sentral dan Bank Umum.

2) Bank Sekunder adalah bank yang tidak mempunyai kemampuan untuk menciptakan tenaga beli baru, melainkan hanya sebagai perantara kredit atau perantara dalam lalu-lintas modal. Termasuk dalam golongan ini adalah Bank Pasar, Bank Tabungan, Bank Desa, dan lain sebagainya.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan, jenis bank dapat dibedakan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat.

- a. Bank Umum, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran.
- b. Bank Perkreditan Rakyat, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran.

3. Fungsi dan Usaha Bank Umum

Bank Umum memiliki fungsi pokok sebagai berikut :

- a. Menyediakan mekanisme dan alat pembayaran yang lebih efisien dalam kegiatan ekonomi.
- b. Menciptakan uang.
- c. Menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat.
- d. Menawarkan jasa-jasa keuangan lain dalam Dahlan Siamat (2001 : 88).

Sedangkan kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Umum menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dalam Dahlan Siamat (2001 : 88) tentang perbankan adalah :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat.
 - b. Memberikan kredit.
 - c. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
 - d. Membeli, menjual, menjamin atas resiko sendiri maupun untuk kepentingan nasabahnya.
- 1) Surat-surat wesel termasuk wesel diakseptasi oleh bank.
 - 2) Surat pengakuan hutang.
 - 3) Kertas Pembendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah.
 - 4) Sertifikat Bank Indonesia.
 - 5) Obligasi.
 - 6) Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
 - 7) Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun..
 - e. Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun kepentingan nasabah.
 - f. Menempatkan dana pada, meminjam dana dari, atau meminjamkan dana kepada pihak lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek, atau sarana lainnya.
 - g. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antara pihak ketiga.
 - h. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga.

- i. Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak (*custodian*).
- j. Melakukan penempatan dana dari menambah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- k. Membeli melalui pelelangan agungan baik semua maupun sebagian dalam hal debitur tidak memenuhi kewajibannya kepada bank, dengan ketentuan agungan yang dibeli tersebut wajib dicairkan secepatnya.
- l. Melakukan kegiatan anjak piutang (*Factoring*), kartu kredit dan kegiatan wali amanat (*Trustee*).
- m. Menyediakan Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil.
- n. Melakukan kegiatan lain misalnya kegiatan dalam valuta asing, melakukan penyertaan modal pada bank atau perusahaan lain di bidang keuangan seperti sewa guna usaha, modal ventura, perusahaan efek, dan asuransi ; dan melakukan penyertaan modal sementara untuk mengatasi akibat kegagalan kredit.
- o. Kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan Undang-Undang.

B. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Dewasa ini, tentunya kita sering mendengar perbincangan mengenai kualitas baik itu mengenai perbandingan baik-buruknya suatu barang maupun mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa. Makna kualitas berbeda-beda bagi setiap orang tergantung pada cara mendefinisikan dan juga pada konteksnya.

Definisi mengenai kualitas sebagai berikut "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan" dalam Fandy Tjiptono (2000: 4).

Sedangkan menurut *American Society For Quality Control* definisi kualitas yaitu : "Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan" dalam Rambat Lupiyoadi (2001 : 144).

Kedua definisi diatas menjelaskan bahwa kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki persepsi di dalam memenuhi atau melebihi harapannya. Kualitas yang tinggi memungkinkan suatu perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan nilai penjualan, dapat bersaing dengan pesaing, dan meningkatkan pangsa pasarnya. Yang perlu diperhatikan dalam hal ini adalah pelangganlah yang menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Seperti yang diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan bersaing dan menentukan keberhasilan serta kualitas perusahaan. Semakin baik pelayanan yang diberikan dimata pelanggan berarti semakin tinggi pula tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan yang dicapai dan begitu pula sebaliknya. mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai : "Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan

pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh” dalam Lupiyoadi (2001:148).

Hal ini berarti ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*). Bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal, akan tetapi bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Jadi penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia .

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut pemikiran yang dikembangkan oleh Parasuraman kualitas pelayanan jasa memiliki 5 (lima) dimensi pengukuran yaitu :

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain sebagainya.

b. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang

sama untuk semua pelanggan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id
Yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini perusahaan tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku konsumen.

d. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Variabel ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan, kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*cortecy*).

e. Empati (*Emphaty*)

Yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan dalam Lupiyoadi (2001 : 148).

4. Model kualitas Pelayanan

Faktor penentu tingkat kualitas pelayanan adalah faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keadaan tidak terpenuhinya harapan kualitas pelayanan dari sisi pelanggan, yang sering dinyatakan sebagai model kualitas pelayanan.

Terjadinya kesenjangan ini disebabkan oleh kegagalan pihak penyedia jasa dalam perpustakaan.uns.ac.id penyampaian pelayanan atau jasa secara menyeluruh sesuai dengan dimensi digilib.uns.ac.id kualitas pelayanan. Lima kesenjangan yang disampaikan Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Philip Kotler adalah sebagai berikut :

a. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen

Manajemen tidak selalu memahami secara tepat apa yang diinginkan pelanggan. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa didesain dan jasa pendukung apa saja yang digunakan pelanggan.

b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa

Manajemen mungkin memahami secara tepat keinginan pelanggan tetapi tidak menetapkan suatu set standar kinerja spesifik. Hal ini disebabkan karena tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa.

c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Para petugas mungkin kurang terlatih, tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar. Atau mereka dihadapkan pada standar yang berlawanan seperti menyediakan waktu untuk mendengarkan pelanggan dan melayani mereka dengan cepat.

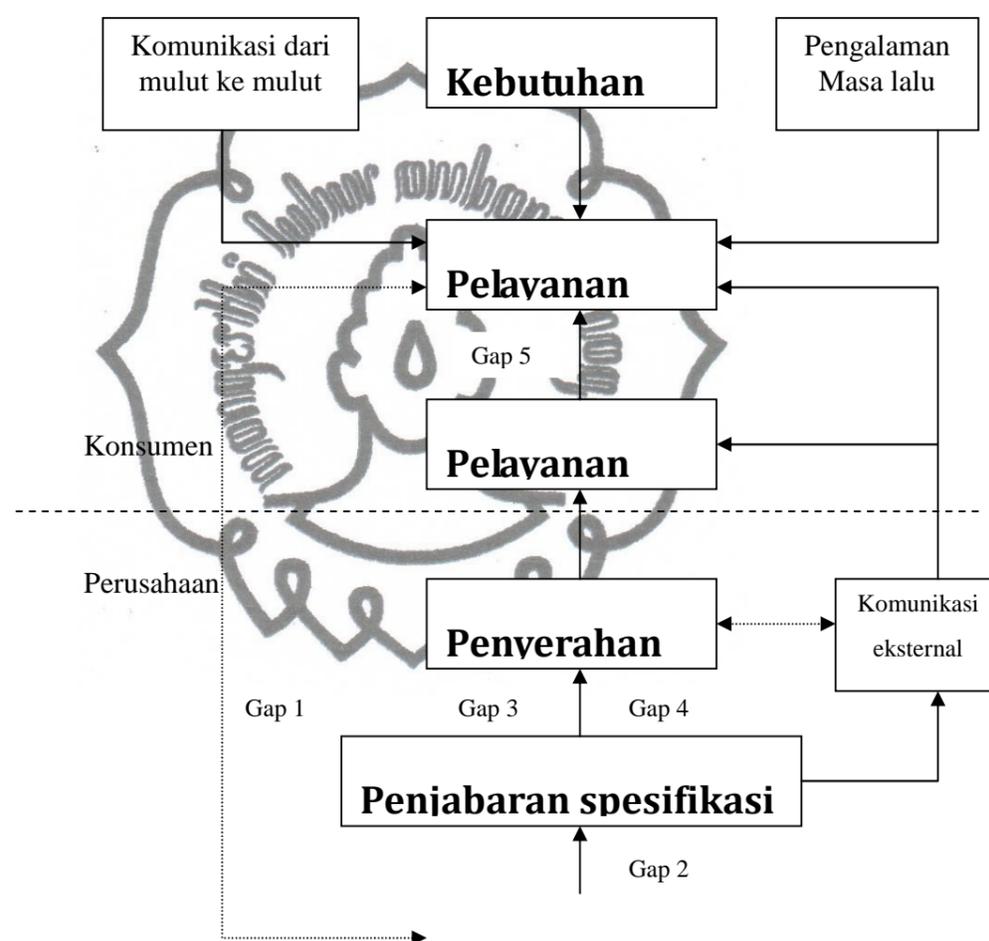
d. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan para petugas perusahaan dan iklan perusahaan. Terjadinya ketidakpuasan antara janji yang ditawarkan

penyedia jasa yang telah dikomunikasikan pada konsumen sehingga terjadi perspektif negatif terhadap kualitas jasa yang dipersepsikan.

- e. Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan
perpustakaan.uns.ac.id Kesenjangan ini terjadi apabila terdapat perbedaan persepsi antara jasa yang digilib.uns.ac.id dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama maka perusahaan akan memperoleh dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan dalam Philip Kotler (2002: 498).

Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat pada bagan dibawah ini:



commit to user

Persepsi

GAMBAR 2

MODEL KUALITAS PELAYANAN

C. Jaminan Keamanan

Jaminan keamanan terhadap tabungan milik nasabah yang dilakukan oleh *Royal Bank of Scotland* Surakarta adalah dengan menjaminkannya di Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) adalah suatu lembaga independen yang berfungsi menjamin simpanan nasabah perbankan di Indonesia. Badan ini dibentuk berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 tentang Lembaga Penjamin Simpanan yang ditetapkan pada 22 September 2004. LPS berfungsi menjamin simpanan nasabah bank dan turut aktif dalam menjaga stabilitas sistem perbankan sesuai kewenangannya.

Program penjaminan yang dilaksanakan oleh LPS adalah hanya berupa simpanan yaitu giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan yang dipersamakan dengan itu. Dalam penjelasan UU LPS dinyatakan bahwa transfer masuk dan transfer keluar serta inkaso tidak termasuk dalam lingkup yang dijamin karena bukan termasuk simpanan.

Sebagai peserta LPS setiap bank peserta wajib membayar premi penjaminan dan biaya kepersertaan. Untuk premi penjaminan simpanan ditetapkan sebesar 0,1%

yang dihitung dari saldo rata-rata simpanan setiap periode (Januari s/d Juni dan Juli s/d Desember), sedangkan untuk kepersertaan dipungut sebesar 0,1% yang hitung dari modal dan hanya sekali saja disaat bank yang bersangkutan menjadi peserta LPS.

Disamping besaran jumlah simpanan yang dijamin, maka Penetapan premi saat ini masih diberlakukan sama untuk seluruh bank peserta LPS. Penetapan premi tersebut dapat dirubah sehingga dimungkinkan penetapan premi yang berbeda antara satu bank dengan bank yang lain atas dasar skala risiko kegagalan bank.

Berdasarkan UU LPS juga dinyatakan bahwa nilai simpanan untuk setiap nasabah pada satu bank paling banyak sebesar Rp. 100 juta, namun demikian pemberlakuan ketentuan tersebut dilakukan secara bertahap dengan kerangka waktu sebagai berikut:

1. Enam (6) bulan pertama sejak LPS beroperasi yaitu dari tanggal 22 September sampai dengan 21 Maret 2006, yang dijamin adalah seluruh simpanan berupa tabungan, giro, sertifikat deposito, deposito dan yang dipersamakan dengan itu.
2. Kemudian 6 (enam) bulan berikutnya yaitu dari 22 Maret 2006 sampai dengan 21 September 2006, jumlah simpanan yang dijamin paling tinggi adalah Rp 5 milyar.
3. Enam (6) bulan berikutnya yaitu periode 22 September 2006 sampai dengan 21 Maret 2007 jumlah simpanan yang dijamin menjadi Rp 1 milyar, dan terhitung mulai tanggal 22 Maret 2007, maka jumlah simpanan yang dijamin paling tinggi adalah Rp 100 juta untuk setiap penyimpan di sebuah bank.

D. Teori Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan dapat diartikan sebagai pemilihan alternatif terbaik dari beberapa pilihan alternatif yang tersedia. Ada beberapa teori yang paling sering digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu :

1. Teori Rasional Komprehensif

Barangkali teori pengambilan keputusan yang biasa digunakan dan diterima oleh banyak kalangan adalah teori rasional komprehensif yang mempunyai beberapa unsur

- a. Pembuatan keputusan dihadapkan pada suatu masalah tertentu yang dapat dibedakan dari masalah-masalah lain atau setidaknya dinilai sebagai masalah-masalah yang dapat diperbandingkan satu sama lain (dapat diurutkan menurut prioritas masalah)
- b. Tujuan-tujuan, nilai-nilai atau sasaran yang menjadi pedoman pembuat keputusan sangat jelas dan dapat diurutkan prioritasnya/kepentingannya.
- c. Berbagai macam alternatif untuk memecahkan masalah diteliti secara saksama.
- d. Asas biaya manfaat atau sebab-akibat digunakan untuk menentukan prioritas.
- e. Setiap alternatif dan implikasi yang menyertainya dipakai untuk membandingkan dengan alternatif lain.
- f. Pembuat keputusan akan memilih alternatif terbaik untuk mencapai tujuan, nilai, dan sasaran yang ditetapkan

Ada beberapa ahli antara lain Charles Lindblom, 1965 (Ahli Ekonomi dan Matematika) yang menyatakan bahwa pengambilan keputusan itu sebenarnya tidak berhadapan dengan masalah-masalah yang konkrit akan tetapi mereka seringkali mengambil keputusan yang kurang tepat terhadap akar permasalahan.

Teori rasional komprehensif ini menuntut hal-hal yang tidak rasional dalam diri pengambil keputusan. Asumsinya adalah seorang pengambil keputusan memiliki cukup informasi mengenai berbagai alternatif sehingga mampu meramalkan secara tepat akibat-akibat dari pilihan alternatif yang ada, serta memperhitungkan asas biaya manfaatnya dan mempertimbangkan banyak masalah yang saling berkaitan.

Pengambil keputusan sering kali memiliki konflik kepentingan antara nilai-nilai sendiri dengan nilai-nilai yang diyakini oleh masyarakat. Karena teori ini mengasumsikan bahwa fakta-fakta dan nilai-nilai yang ada dapat dibedakan dengan mudah, akan tetapi kenyataannya sulit membedakan antara fakta di lapangan dengan nilai-nilai yang ada.

Ada beberapa masalah diperbagai negara berkembang seperti Indonesia untuk menerapkan teori rasional komprehensif ini karena beberapa alasan yaitu

- a. Informasi dan data statistik yang ada tidak lengkap sehingga tidak bisa dipakai untuk dasar pengambilan keputusan. Kalau dipaksakan maka akan terjadi sebuah keputusan yang kurang tepat.
- b. Teori ini diambil/diteliti dengan latar belakang berbeda dengan negara berkembang ekologi budayanya berbeda.
- c. Birokrasi dinegara berkembang tidak bisa mendukung unsur-unsur rasional dalam pengambilan keputusan, karena dalam birokrasi negara berkembang kebanyakan korup sehingga menciptakan hal-hal yang tidak rasional.

2. Teori Inkremental

Teori ini dalam mengambil keputusan dengan cara menghindari banyak masalah yang harus dipertimbangkan dan merupakan model yang sering ditempuh oleh

pejabat-pejabat pemerintah dalam mengambail keputusan. Teori ini memiliki pokok-pokok pikiran sebagai berikut:

- a. Pemilihan tujuan atau sasaran dan analisis tindakan empiris yang diperlukan untuk mencapanya merupakan hal yang saling terkait.
- b. Pembuat keputusan dianggap hanya mempertimbangkan beberapa alternatif yang langsung berhubungan dengan pokok masalah, dan alternatif-alternatif ini hanya dipandang berbeda secara inkremental atau marjinal
- c. Setiap alternatif hanya sebagian kecil saja yang dievaluasi mengenai sebab dan akibatnya.
- d. Masalah yang dihadapi oleh pembuat keputusan di redifinisikan secara teratur dan memberikan kemungkinan untuk mempertimbangkan dan menyesuaikan tujuan dan sarana sehingga dampak dari masalah lebih dapat ditanggulangi.
- e. Tidak ada keputusan atau cara pemecahan masalah yang tepat bagi setiap masalah. Sehingga keputusan yang baik terletak pada berbagai analisis yang mendasari kesepakatan guna mengambil keputusan.
- f. Pembuatan keputusan inkremental ini sifatnya dalah memperbaiki atau melengkapi keputusan yang telah dibuat sebelumnya guna mendapatkan penyempurnaan.

Karena diambil berdasarkan berbagai analisis maka sangat tepat diterapkan bagi negara-negara yang memiliki struktur mejemuk. Keputusan dan kebijakan diambil dengan dasar saling percaya diantara berbagai pihak sehingga secara politis lebih aman. Kondisi yang realistik diberbagi negara bahwa dalam menagmbil keputusan/kebijakan para pengambil keputusan dihadapkan pada situasi kurang baik seperti kurang cukup waktu, kurang pengalaman, dan

kurangnya sumber-sumber lain yang dipakai untuk analisis secara komprehensif.

Teori ini dapat dikatakan sebagai model pengambilan keputusan yang membuah hasil terbatas, praktis dan dapat diterima. Ada beberapa kelemahan dalam teori inkremental ini

- a. Keputusan-keputusan yang diambil akan lebih mewakili atau mencerminkan kepentingan dari kelompok yang kuat dan mapan sehingga kepentingan kelompok lemah terabaikan.
- b. Keputusan diambil lebih ditekankan kepada keputusan jangka pendek dan tidak memperhatikan berbagai macam kebijakan lain.
- c. Di negara berkembang teori ini tidak cocok karena perubahan yang inkremental tidak tepat karena negara berkembang lebih membutuhkan perubahan yang besar dan mendasar.

Gaya inkremental dalam membuat keputusan cenderung menghasilkan kelambanan dan terpeliharanya *status quo*

3. Teori Pengamatan Terpadu (*Mixed Scanning Theory*)

Beberapa kelemahan tersebut menjadi dasar konsep baru yaitu seperti yang dikemukakan oleh ahli sosiologi organisasi Aitai Etzioni (2000: 62) yaitu pengamatan terpadu (*mixed scanning*) sebagai suatu pendekatan untuk mengambil keputusan baik yang bersifat fundamental maupun inkremental. Keputusan-keputusan inkremental memberikan arahan dasar dan melapangkan jalan bagi keputusan-keputusan fundamental sesudah keputusan-keputusan itu tercapai.

Model pengamatan terpadu menurut Etzioni (2000: 64) akan memungkinkan para pembuat keputusan menggunakan teori rasional komprehensif dan teori inkremental pada situasi yang berbeda-beda.

Berdasarkan sumber teori yang penulis peroleh dari <http://owlyzevitch.blogspot.com>, teori pengambilan keputusan sepintas kilas menekankan bahwa terdapat 7 langkah yang harus ditempuh, yaitu (a) identifikasi masalah, (b) pengumpulan data, (c) analisis data, (d) pengkajian berbagai alternatif, (e) pemilihan alternatif, (f) implementasi, (g) evaluasi.

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

1. Pengenalan Permasalahan

Ada ungkapan yang mengatakan bahwa suatu "permasalahan yang sudah dikenali hakikatnya dengan tepat sesungguhnya sudah separo terpecahkan". ungkapan ini mempunyai tiga implikasi, yaitu: (a) bahwa mutlak perlu mengenali secara mendasar situasi problematik yang menimbulkan ketidakseimbangan dalam kehidupan organisasi atau perusahaan, (b) pengenalan secara mendasar berarti "akar" penyebab timbulnya ketidak seimbangan harus digali sedalam-dalamnya, selanjutnya (c) mengambil keputusan tidak boleh puas hanya dengan diagnosis gejala-gejala yang segera tampak. jika hanya gejala yang diidentifikasi, sangat mungkin "terapinya" pun hanya mampu menghilangkan gejala tersebut, padahal yang harus dihilangkan adalah "sumber penyakitnya".

2. Pengumpulan Data

Ada tiga hal yang mutlak mendapat perhatian, pertama ialah pentingnya menggali data dari semua sumber yang layak digali, baik secara internal maupun eksternal dari segi ini harus dilihat pentingnya akses bagi para pengolah data terhadap semua sumber data. Kedua ialah pentingnya untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan relevan dengan permasalahan yang hendak diatasi. Ketiga ialah bahwa mutu data yang dikumpulkan haruslah setinggi mungkin sehingga informasi yang dihasilkan akan bermutu tinggi pula.

3. Analisis data, harus mampu menunjukkan berbagai alternatif yang mungkin ditempuh, baik dalam upaya mngembalikan situasi ekuilibrium maupun dalam memecahkan masalah. Oleh karena itu, analisis data diarahkan pada pembentukan persepsi yang sama di antara berbagai pihak tentang arti data yang dimiliki berupa angka, kurve, data statistik, grafik, bagan, dan lain sebagainya dan dengan demikian interpretasi yang sama tentang data tersebut.

4. Analisis Berbagai Alternatif

Salah satu tantangan yang dihadapi dalam mengambil keputusan ialah menemukan jawaban yang paling tepat terhadap pertanyaan: apakah dalam mengambil keputusan harus selalu terdapat berbagai alternatif? Pertanyaan ini penting karena jika seorang pengambil keputusan dihadapkan kepada hanya satu alternatif dan memutuskan untuk menggunakan alternatif tersebut, yang bersangkutan sudah mengambil keputusan. Bahkan teori pengambilan keputusan mengatakan bahwa jika seseorang memutuskan untuk tidak mengambil keputusan, tindakannya itu adalah pengambilan keputusan juga. pada umumnya, dalam kehidupan organisasional para pengambil keputusan dihadapkan kepada berbagai alternatif yang mungkin ditempuh. Bahkan tantangannya justru terletak pada tidak adanya "dalil" yang dapat digunakan untuk menentukan berapa jumlah alternatif yang harus ada untuk berbagai jenis permasalahan yang dihadapi. "pedoman" yang dapat digunakan ialah bahwa jika permasalahan yang dihadapi "sederhana" dan repetitif dalam arti pernah dihadapi dan diatasi sebelumnya jumlah alternatif yang dianalisis untuk digunakan relatif mudah ditentukan. pengalaman, prosedur yang baku, keberhasilan dimasa lalu, dan mekanisme kerja yang pernah digunakan sangat membantu dalam menentukan jumlah alternatif

tersebut. Sebaliknya jika permasalahan yang dihadapi baru pertama kali timbul, maka memerlukan daya pikir yang inovatif dan kreatif, sehingga wajar apabila pengambil keputusan mengidentifikasi sejumlah alternatif yang relatif banyak.

5. Pemilihan alternatif

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

Jika dilakukan dengan cermat, analisis berbagai alternatif akan memberi petunjuk tentang alternatif yang sebaiknya digunakan karena akan membuahkan solusi yang paling efektif. Alternatif dipilih dengan demikian, merupakan alternatif yang tampaknya paling baik. Pembatasan ini sangat penting karena setelah apapun analisis dilakukan, tidak ada jaminan bahwa alternatif terpilih akan terbukti sebagai alternatif yang terbaik. Alasan pokok untuk mengatakan demikian ialah karena selalu ada jarak waktu (*time gap*) antara pilihan diumumkan dan saat penggunaannya. Dalam situasi tersebut bisa saja timbul situasi baru atau faktor-faktor lain yang tidak mungkin diperhitungkan sebelumnya sehingga berakibat pada tidak tepatnya alternatif terpilih. Pengalaman menunjukkan bahwa ketepatan pilihan alternatif dapat diperbesar apabila digabung dengan intuisi.

6. Pelaksanaan

Apakah alternatif yang dipilih merupakan pilihan terbaik atau tidak diuji pada waktu digunakan dalam arti mampu tidaknya menghilangkan situasi disequilibrium dan apakah permasalahan yang dihadapi dapat dipecahkan secara efektif atau tidak.

7. Penilaian

Hasil pelaksanaan memerlukan penilaian objektif, rasional, dan berdasarkan tolok ukur yang baku. Seperti dimaklumi, hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa

hasil yang dicapai melampaui harapan, sekadar sesuai dengan sasaran atau kurang dari sasaran. kesemuanya itu menjadi bahan penting dalam mengelola organisasi atau perusahaan dimasa depan. keberhasilan yang melebihi harapan tentunya merupakan modal yang sangat berharga dan motivasi kuat untuk berbuat lebih baik. jika hasil yang dicapai sekadar memenuhi sasaran, hal tersebut merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah pengambilan keputusan agar lebih cermat lagi. apabila hasil yang dicapai tidak memenuhi sasaran dan harapan, pengambil keputusan harus berani melakukan introspeksi sedemikian rupa sehingga dalam menghadapi situasi sejenis di masa depan, kekurangan tersebut dapat diatasi. itulah sebabnya sering dikatakan bahwa pengambilan keputusan harus berani melakukan introspeksi sedemikian rupa sehingga dalam menghadapi situasi sejenis di masa depan, kekurangan tersebut dapat diatasi. itulah sebabnya sering dikatakan bahwa pengambilan keputusan merupakan proses peningkatan efektivitas berkelanjutan.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo

1. Sejarah Berdirinya PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

Menurut surat petunjuk menteri Keuangan No. 5.1840/MK/1993

tanggal 20 Nopember 1993 pendirian PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo telah disetujui. Namun PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo resma berdiri dan mulai beroperasi pada tanggal 5 Desember 1994 yang beralamat di Jl. Raya Sukoharjo, Tawang Sari Km 6 Kecamatan Tawang Sari Kabupaten Sukoharjo Jawa Tengah. Dengan demikian PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo merupakan Perseroan Terbatas yang menjalankan usahanya dibidang jasa perbankan yang akan memperluas jaringan kantor sebagai pengembangan usaha.

Adapun alasan yang menjadi dasar untuk mendirikan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yang berkedudukan di Tawang Sari adalah :

- a. Waktu itu belum ada Bank Perkreditan Rakyat di Tawang Sari, padahal daerah ini sangat potensial untuk pendirian bank.
- b. Adanya kebijakan dari pemerintah tentang kemudahan pendirian Bank Perkreditan Rakyat.

Maksud dan tujuan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo adalah sebagai berikut:

- a. Membantu masyarakat pedesaan setempat melalui jasa pelayanan bank

- b. Mendorong kegiatan-kegiatan usaha melalui bantuan modal kerja untuk meningkatkan kesempatan bagi tenaga kerja dari perkotaan agar tertarik untuk bekerja.

2. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi PT. BPR Wira Ardana Sejahtera
perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id
Sukoharjo adalah sebagai berikut :



perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id



commit to user

Adapun tugas-tugas dari kegiatannya adalah sebagai berikut :

1. Dewan Pengawas

Tugas pokok Dewan Pengawas adalah sebagai berikut :

- a. Mengevaluasi, menganalisis dan merekomendasi perencanaan strategi dan perencanaan tahunan.
- b. Menetapkan strategi dasar dan kebijakan dasar perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan.
- c. Memastikan laporan keuangan valid, tepat waktu dan mengikuti aturan pelaporan.
- d. Meningkatkan, memelihara dan mengamankan harta perusahaan.
- e. Menindaklanjuti hasil evaluasi/pemeriksaan BI dan SPI.
- f. Mereview aplikasi kredit yang besar sebelum menyetujui/merekomendasikan.

2. Direksi

Tugas pokok Direksi adalah sebagai berikut :

- a. Direksi mempunyai tugas menyusun perencanaan, melaksanakan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo.
- b. Direksi merupakan satu kesatuan pimpinan.
- c. Direksi wajib menyampaikan laporan kepada Kantor Bank Indonesia setempat dan Pemegang Saham sesuai dengan ketentuan dan pedoman penyusunan laporan Bank.

3. Direktur Utama

Tugas pokok Direktur Utama adalah sebagai berikut :

- a. Direktur Utama PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo mempunyai tugas menyusun perencanaan dan melaksanakan koordinasi dalam pelaksanaan tugas direksi serta melakukan pembinaan dan pengendalian.

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

- b. Dalam melaksanakan tugas, Direktur Utama dapat mendelegasikan wewenang kepada bawahan yang diatur dalam Keputusan Direksi.

4. Direktur Pemasaran

Tugas pokok Direktur Pemasaran adalah :

- a. Mengkoordinasikan aktivitas penghimpunan dana dan penyaluran kredit dengan baik, aman dan lancar.
- b. Direktur Pemasaran bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

5. Direktur Umum

Tugas pokok Direktur Umum adalah :

- a. Mengkoordinasikan sumber daya manusia perusahaan dalam bidang operasional.
- b. Direktur Umum bertanggung jawab kepada Direktur Utama.

6. Komite

Tugas pokok Komite adalah :

- a. Komite merupakan lembaga fungsional yang bersifat kepanitiaan untuk menangani tugas-tugas fungsional tertentu.
- b. Hasil kerja Komite dilaporkan kepada Direksi untuk dilaksanakan oleh unit kerja yang berkaitan.

7. Satuan Pengawas Intern (SPI)

Tugas pokok Satuan Pengawas Intern (SPI) adalah :

- a. Melakukan perencanaan pemeriksaan
- b. Menyusun catatan-catatan atas objek dan waktu pemeriksaan, menyampaikan usulan mengatasi kekeliruan atau penyimpangan kepada unit terkait.
- c. Menyusun laporan berkala atas kegiatan Satuan pengawas Internal dan menyampaikan kepada Direksi serta mengadministrasikan dengan baik semua kegiatan pemeriksaan dan pengawasan.
- d. Memantau perkembangan penyelesaian kredit-kredit bermasalah, terutama dalam hal adanya penugasan khusus untuk itu (*task force*).
- e. Memantau kesehatan bank
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Direksi.

8. Bidang Pelayanan

Bidang Pelayanan mempunyai tugas pokok sebagai berikut :

- a. Menciptakan dan melaksanakan program pembinaan nasabah yang berkesinambungan.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran yang meliputi sumber dan besarnya penghimpunan dana masyarakat.
- c. Melayani nasabah dalam menyimpan dan mencairkan dana.
- d. Mengajukan usulan kerja sama kemitraan dengan lembaga lain.
- e. Melaksanakan kemitraan dalam bidang pendanaan setelah mendapat persetujuan dari Direktur Pemasaran.

9. Bidang Kredit

Bidang Kredit mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Menciptakan dan melaksanakan program pembinaannasabah yang berkesinambungan dan membentuk tim kerja yang diperlukan untuk itu.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran yang meliputi perkreditan dalam rangka rencana kerja periodik.
- c. Menjaga kualitas kredit.
- d. Melaksanakan manajemen dokumen agunan (*collateral management*).
- e. Mengajukan usulan kerja sama kemitraan dengan lembaga lain.
- f. Melaksanakan kemitraan di bidang penyaluran kredit setelah mendapat persetujuan dari Direktur Pemasaran.

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

10. Bidang Pengawasan Kredit

Bidang Pengawasan Kredit memiliki tugas pokok:

- a. Melakukan observasi dan kajian terhadap proses penyaluran kredit dan kualitas kredit yang ada;
- b. Melakukan pemeringkatan kualitas kredit;
- c. Mengusulkan tindakan terhadap kredit bermasalah atau tindakan pencegahan terhadap kredit berpotensi akan bermasalah;
- d. Melaksanakan penyelesaian kredit bermasalah;
- e. Melaksanakan kerja sama untuk menyelesaikan kredit bermasalah

11. Bidang Akuntansi, Teknologi Informasi, dan Perencanaan

Tugas pokok dari Bidang Akuntansi, Teknologi Informasi, dan Perencanaan adalah:

- a. Membuat laporan keuangan secara berkala baik harian, mingguan, bulanan, triwulanan, semesteran, dan tahunan.

- b. Membuat laporan Sistem Informasi Kredit dan laporan lainnya yang sesuai peraturan yang berlaku.
- c. Memilih, memelihara, dan mengembangkan sistem informasi serta teknologi informasi.
- d. Melakukan pencatatan secara tertib atas dokumen yang masuk dan keluar, serta secara berkala melakukan pencocokan secara fisik. perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id
- e. Melakukan rekonsiliasi Rekening Antar Kantor, Antar Bank Aktiva, Antar Bank Pasiva, dan menyelesaikan transaksi-transaksi lainnya yang saling berhubungan (*open item*).
- f. Memantau kegiatan penutupan akun-akun harian dan bulanan di semua Kantor Cabang/Kantor Pusatl, dan memberikan arahan dalam hal terdapat kendala, kesulitan, dan kekeliruan.
- g. Memantau Indikator Tingkat Kesehatan Bank.
- h. Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan dan anggaran perusahaan.
- i. Melakukan *observasi* dan kajian terhadap perilaku pasar, situasi dan kondisi bisnis.
- j. Membuat laporan keuangan secara berkala baik harian, mingguan, bulanan, triwulanan, semesteran, dan tahunan.
- k. Membuat laporan Sistem Informasi Kredit dan laporan lainnya yang sesuai peraturan yang berlaku.
- l. Memilih, memelihara, dan mengembangkan sistem informasi serta teknologi informasi.
- m. Melakukan pencatatan secara tertib atas dokumen yang masuk dan keluar, serta secara berkala melakukan pencocokan secara fisik.

- n. Melakukan rekonsiliasi Rekening Antar Kantor, Antar Bank Aktiva, Antar Bank Pasiva, dan menyelesaikan transaksi-transaksi lainnya yang saling berhubungan (*open item*).
- o. Memantau kegiatan penutupan akun-akun harian dan bulanan di semua Kantor Cabang/Kantor Pusatl, dan memberikan arahan dalam hal terdapat kendala, kesulitan, dan kekeliruan.
- p. Memantau Indikator Tingkat Kesehatan Bank.
- q. Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan dan anggaran perusahaan.
- r. Melakukan *observasi* dan kajian terhadap perilaku pasar, situasi dan kondisi bisnis.

12. Bidang Umum, Sekretariat dan Personalia

Tugas pokok Bidang Umum, Sekretariat dan Personalia antara lain:

- a. Melakukan perhitungan gaji bulanan, insentif, jasa produksi dan hak-hak lain pegawai yang sah, potongan kewajiban dari para pegawai dan melakukan pembayarannya.
- b. Melakukan rekapitulasi daftar presensi pegawai.
- c. Mengatur dan mengadministrasikan hak cuti pegawai.
- d. Menyusun dan memelihara berkas pegawai (*personal file*) dan menjaga kerahasiaannya.
- e. Membuat rekapitulasi hasil penilaian prestasi pegawai yang telah final dan memberikan keputusan atas rekomendasi penilaian prestasi tersebut.

- f. Menerbitkan persetujuan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) pegawai setelah disetujui oleh pimpinan unit kerja, mengurus perbekalan yang dibutuhkan, dan membukukan pertanggungjawaban biaya surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) pegawai.
- g. Mengadministrasikan perpajakan baik pajak perusahaan atau pajak penghasilan pegawai.
- h. Melakukan koordinasi dengan semua Kantor dalam masalah keamanan.
- i. Menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan perusahaan.
- j. Melaksanakan administrasi dan penyimpanan dokumen perusahaan.
- k. Melaksanakan pengaturan rapat-rapat.
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Direksi.

13. Pemimpin Kantor Cabang

Tugas Pokok Pemimpin Kantor Cabang yaitu:

- a. Melaksanakan program promosi perusahaan.
- b. Menyalurkan pembiayaan berupa kredit dengan tata cara yang sehat dan menghimpun dana pihak ketiga sesuai dengan ketentuan dan target dalam rangka mencapai pertumbuhan yang ditetapkan.
- c. Mengendalikan Non-Performing Loan hingga batas yang sehat tanpa meninggalkan hubungan baik dengan nasabah.
- d. Memastikan bahwa dokumen pengikatan kredit telah memenuhi syarat dan diikat dengan sempurna serta agunan kredit layak dari segi nilai, kualitas, maupun likuiditasnya.
- e. Menyusun Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan atau berkala lainnya.

- f. Memastikan bahwa semua transaksi dicatat sesuai dengan kebijakan akuntansi perusahaan sehingga dapat dihasilkan laporan keuangan yang wajar.
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan Direksi

14. Kepala Seksi Pemasaran

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

Tugas pokok Kepala Seksi Pemasaran adalah:

- a. Memantau perkembangan kredit serta penghimpunan dana;
- b. Melakukan pembinaan nasabah;
- c. Membuat Laporan Berkala kepada Kepala Kantor Cabang mengenai pertumbuhan kredit dan penghimpunan dana pihak ketiga beserta permasalahan serta usulan-usulan perbaikan.
- d. Memastikan bahwa persyaratan administratif permohonan kredit telah lengkap dan dokumen pengikatan kredit telah diikat sempurna.
- e. Memproses berkas-berkas debitur baru termasuk dokumen agunan/pengikatan kredit dan diadministrasikan lebih lanjut serta disimpan di ruang penyimpanan dokumen (*vault*).
- f. Melayani pembukaan dan penutupan rekening.
- g. Mencatat dan mencari solusi bagi pengaduan nasabah.
- h. Memantau perkembangan rekening debitur tertentu misalnya deposito yang menjelang jatuh tempo, dsb.
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan dan Seksi Kredit.

15. Kepala Seksi Pelayanan

Tugas pokok Kepala Seksi Pelayanan adalah:

- a. Mencatat transaksi harian meliputi jurnal, general ledger, mutasi kas harian, saldo nominatif dana pihak ketiga.
- b. Menyusun laporan harian mengenai nasabah dana pihak ketiga yang melakukan pembukaan rekening dan penutupan rekening.
- c. Menyusun laporan perputaran kas mingguan.
- d. Melakukan program rekonsiliasi rekening dana pihak ketiga secara berkala.
- e. Melakukan rekonsiliasi rekening antar kantor dan menyelesaikan open item.
- f. Menerbitkan dan menyampaikan Laporan Keuangan secara berkala (harian, mingguan, bulanan, semesteran, dan tahunan)
- g. Membuat dan menyampaikan laporan Sistim Informasi Kredit (SIK) ke Bank Indonesia.
- h. Melakukan setoran-setoran ke pihak lain seperti pajak, PBB, PLN dsb.
- i. Pemutakhiran daftar aktiva tetap dan inventaris.
- j. Membuat laporan yang berkaitan dengan personalia.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

3. Aspek Personalia

1. Jumlah Karyawan

Adapun jumlah karyawan yang ada di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo adalah sebagai berikut :

- a. Wakil Direktur : 1 orang
- b. Kepala Bidang : 4 orang
- c. Satuan Pengawas Intern : 1 orang

- d. Kepala Seksi : 3 orang
- e. Karyawan laki-laki : 6 orang
- Karyawan wanita : 3 orang

2. Jam Kerja

Ketentuan jam kerja bagi karyawan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo adalah untuk semua karyawan masuk kantor dalam satu minggu 6 hari kerja yaitu :

- a. Senin s/d Jum'at : Pukul 08.00 – 16.00 WIB
- b. Istirahat : Pukul 12.00 – 13.00 WIB
- c. Sabtu, Minggu dan Hari Besar Nasional : Libur

3. Gaji dan Upah

a. Sistem Gaji dan Upah

Sistem gaji atau upah pada PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo didasarkan pada masa kerja dan jabatan karyawan. Semakin tinggi jabatan seorang karyawan maka gaji yang diterima juga semakin besar. Adapun gaji atau upah yang diberlakukan pada PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yaitu upah bulanan.

b. Jaminan Kesejahteraan

Jaminan kesejahteraan karyawan yang diberikan kepada karyawan meliputi :

- 1) Pensiun dan Kesehatan (Ledankesbi)

Perusahaan menyediakan biaya pengobatan bagi seluruh karyawan apabila dalam menjalankan tugas perusahaan mendapatkan musibah.

- 2) Rekreasi dan sarana olah raga
- 3) Setiap karyawan diberi tunjangan setahun 1 kali pada hari raya Idul Fitri.
- 4) Pendidikan dan kursus ketrampilan
- 5) Tunjangan hari tua
- 6) Tunjangan kecelakaan kerja
- 7) Bonus akhir tahun yang ditentukan berdasarkan prestasi kerja.

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dengan semakin ketatnya persaingan di bidang perbankan ,setiap bank mempunyai strategi khusus untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah. Dalam peningkatan pelayanan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo harus memperhatikan kegiatan operasionalnya, kegiatan operasional yang dilakukan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dilakukan sesuai Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, kegiatan tersebut adalah :

1. Menghimpun dana masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito berjangka
2. Menyalurkan dana pada masyarakat dalam bentuk kredit
 - a) Menghimpun kegiatan peransuransian
 - b) Ikut bermain dalam valuta asing
 - c) Menerima simpanan dalam bentuk giro

d) Investasi penyetoran modal

Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tersebut langkah-langkah yang dilakukan dalam penghimpunan dana dapat berupa :

- a. Meningkatkan pengerahan dana masyarakat melalui peningkatan promosi jemput bola dan peningkatan playanan.
- b. Bekerjasama dengan Dinas, instansi Pemerintah, Perusahaan Pemerintah/Swasta (RSU, Dinas Pertanian, Peternakan, Perekonomian, Dipenda, PDAM dan Percetakan).
- c. Bekerjasama antar BPR maupun bank umum
- d. Bekerjasama dengan Lembaga Pemerintah
- e. Melakukan pendekatan terhadap penyandangdana
- f. Mengupayakan penempatan dana Pemerintah Daerah di BPR.

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

1. Strategi Pelayanan Nasabah yang dilakukan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo

a. Strategi Jemput Bola

Jemput bola merupakan salah satu strategi yang dimiliki oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo tetapi tidak dimiliki oleh Bank umum, maksudnya adalah dari pihak BPR menjemput, menghampiri atau mendatangi langsung para nasabah khususnya nasabah tabungan.

PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo sasaran utamanya adalah pedagang dan petani, sehingga untuk mengoptimalkan kinerjanya PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo juga membuka pengorganisasian pelayanan yang berada di pasar-pasar. Upaya peningkatan pelayanannya termasuk menambah pos-pos pelayanan baru.

Setiap pos terdapat petugas pos lapangan yang bertugas menjemput atau mendatangi nasabah ke tempat dimana ia berada. Pos pelayanan didirikan dengan maksud untuk mendekatkan para calon nasabah dengan karyawan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo, karena dengan pendekatan tersebut nasabah akan memberikan kepercayaan untuk menyimpan uangnya di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo melalui karyawan yang mendatangi mereka.

Strategi jemput bola ini ada sejak berdirinya PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yaitu 5 Desember 1994. Strategi ini dapat dikatakan ciri khas dari PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo.

Faktor diberlakukannya strategi jemput bola ini dikarenakan nasabah-nasabah berprofesi sebagai pedagang yang tidak mungkin meninggalkan barang dagangannya di tempat nasabah bekerja. Setelah para pedagang di pasar-pasar, jemput bola ini memiliki nasabah yang berprofesi sebagai pegawai Rumah Sakit Umum Sukoharjo, karena kesibukan pegawai yang tidak memungkinkan meninggalkan pekerjaannya maka PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo mempunyai inisiatif menawarkan strategi jemput bola ini di lokasi Rumah Sakit Umum Sukoharjo. Saat ini nasabah Rumah Sakit Umum Sukoharjo selain nasabah perseorangan seperti pegawai, juga ada nasabah organisasi seperti Koperasi Rumah Sakit Umum Sukoharjo, Kantin, dan Bagian parkir di Rumah Sakit Umum Sukoharjo.

Saat ini strategi jemput bola bukan hanya berlaku untuk pasar, Rumah Sakit dan Sekolah, namun juga untuk semua calon nasabah dan

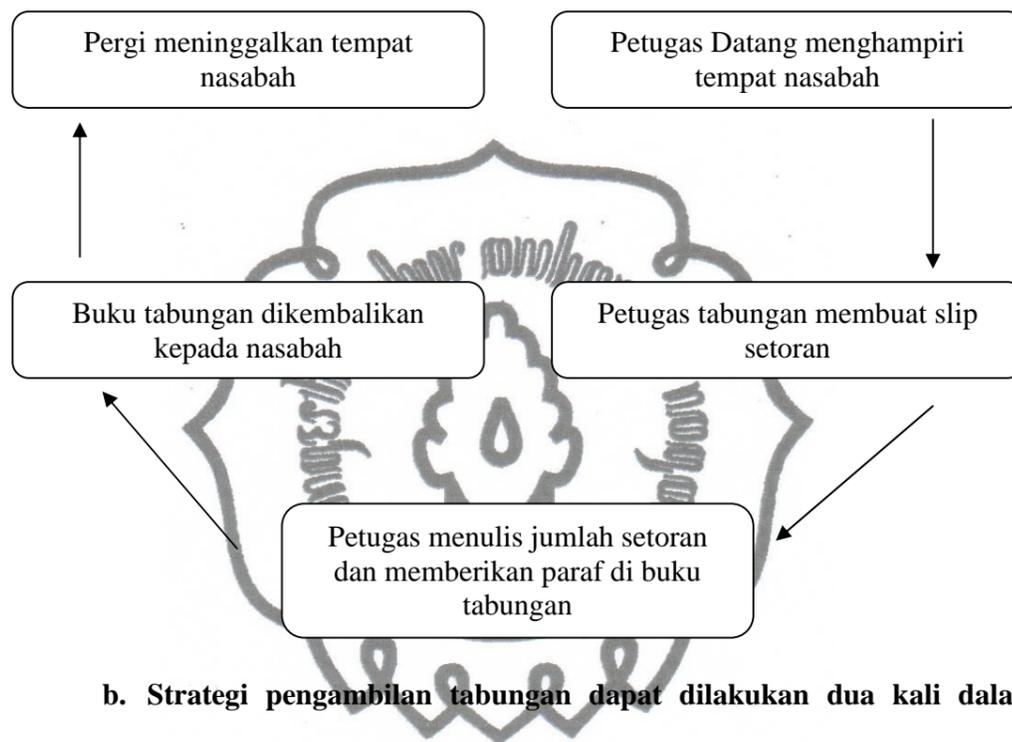
semua yang telah menjadi nasabah dimanapun berada misalnya seperti membuka toko dirumah sendiri, konter, warung makan dan lain-lain. Jadi strategi jemput bola ini merupakan strategi yang dapat memberikan kemudahan-kemudahan kepada para nasabah dan dimaksudkan agar dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya.

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

Tata cara penyetoran melalui petugas operasional tabungan yaitu :

- a. Petugas tabungan membuat slip setoran nominal yang disetorkan.
- b. Petugas menulis jumlah setoran dan memberikan paraf di buku tabungan.
- c. Petugas menyerahkan kembali buku tabungan ke nasabah



- b. Strategi pengambilan tabungan dapat dilakukan dua kali dalam sehari.**

Strategi ini juga tidak dimiliki oleh bank-bank lain pada umumnya. Maksud dari pelayanan ini adalah memberikan kemudahan

bagi nasabah karena apabila nasabah membutuhkan dana dapat sewaktu-waktu diambil meskipun sudah melakukan pengambilan sebelumnya di hari yang sama.

Keluhan-keluhan para nasabah merupakan masukan bagi PT. BPR

Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo untuk bertindak lebih maju, sehingga perpustakaan.uns.ac.id BPR dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. digilib.uns.ac.id Pengambilan tabungan yang dimaksud ini juga dapat dilakukan dengan menggunakan sistem jemput bola, sehingga apabila petugas tabungan datang atau menghampiri nasabah, nasabah tidak menabung melainkan mengambil atau menarik tabungan. Untuk mengambil tabungan lebih dari sekali bisa menghubungi petugas tabungan dan petugas tabungan tersebut akan datang membawa uang yang diminta oleh nasabah.

c. Strategi Undian Berhadiah Tiap Tahun Sekali.

Selain jemput bola dan pengambilan yang dapat dilakukan dua kali dalam sehari, ada keunggulan lain di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo. Keunggulan itu adalah Undian Berhadiah. Undian berhadiah ini dimaksudkan sebagai bentuk rasa terima kasih PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo terhadap nasabah.

Undian Berhadiah tersebut bukan hanya untuk nasabah tabungan yang pada umumnya di bank – bank lain. Di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo Undian Berhadiah ada dua jenis yaitu yang pertama untuk nasabah tabungan dan deposito yang berupa Sepeda Motor Honda sebagai hadiah utama, TV berwarna, laptop, handphone, sepeda gunung, lemari es, kipas angin, magic com dan seterika.

Dalam Undian Berhadiah tabungan dan Deposito strategi pemasarannya yaitu dengan membuat brosur-brosur dan menyediakan di kantor dan juga diberitahukan dengan memberikan brosur tersebut kepada nasabah pada saat memberikan pelayanan jemput bola. Selain Undian berhadiah untuk nasabah tabungan dan deposito, ada juga yang kedua yaitu undian berhadiah khusus untuk nasabah kredit. Undian ini berupa sepeda motor sebagai hadiah utama, lemari es, TV berwarna, handphone, laptop, sepeda gunung, kipas angin dan seterika atau sama dengan undian berhadiah pada nasabah tabungan dan deposito. Undian berhadiah ini dimaksudkan sebagai rasa terima kasih PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo terhadap nasabah kredit, karena nasabah kredit merupakan sumber penghasilan atau pendapatan bagi PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo.

Dalam Undian Berhadiah untuk nasabah kredit ini merupakan keunggulan yang belum pernah ada di bank – bank lain pada umumnya dan hanya PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yang pertama kali mengadakannya se-Jawa Tengah. Strategi pemasaran Undian Berhadiah pada nasabah kredit ini yaitu dengan memasang spanduk di Kabupaten Sukoharjo dan dengan pemberitahuan lewat SMS pada tiap nasabah setiap bulannya.

d. Strategi Promosi

Strategi promosi yang dilakukan melalui kalender, pemberian tas, payung, jaket, kaos yang berlogo PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo. Gerakan promosi ini dimaksudkan untuk memberikan kepuasan

kepada para nasabah bukan hanya nasabah tabungan namun juga nasabah kredit. Selain sebagai rasa terimakasih PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo namun juga bentuk promosi yang dilakukan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo untuk menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah, misalnya promosi dari mulut ke mulut yakni dari nasabah ke calon nasabah atau masyarakat sehingga masyarakat yang sebelumnya belum mengetahui PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo menjadi tahu dan berminat untuk bergabung menjadi nasabah di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo.

Biasanya gerakan ini diadakan dengan memanfaatkan moment-moment tertentu seperti HUT Negara dan Daerah, atau saat penyelenggaraan kegiatan-kegiatan social sumbangan-sumbangan dan lain-lain. Produk tersebut diberikan saat nasabah melakukan pembayaran tabungan maupun kredit di kantor pusat, di pos pelayanan, maupun diberikan karyawan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo pada saat memberikan pelayanan jemput bola.

e. Strategi Kemudahan Dalam Pemberian Kredit.

Kredit merupakan kegiatan utama dari Bank yang diberikan kepada debitur atau nasabah dimana hal tersebut diberikan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo. Sebelumnya pihak bank memberikan penjelasan kepada calon debitur yaitu mengenai prosedur pemberian kredit dari bank tersebut.

Nasabah BPR sebelum menerima kredit perlu memahami syarat-syarat yang ditentukan oleh Bank. Syarat untuk jenis masing-masing nasabah berbeda, dengan ketentuannya sebagai berikut:

1. Untuk umum (perorangan), pengusaha

Yang dapat dijadikan Borg / jaminan sebagai berikut :

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

- a. KTP suami dan istri,
- b. Kartu Keluarga (KK),
- c. KTP penjamin suami istri jika jaminan bukan atas nama calon debitur yang bersangkutan,
- d. Sertifikat tanah,
- e. Sertifikat Deposito atau Tabungan,
- f. BPKB Kendaraan.

2. Untuk Pegawai Negeri Sipil

Yang dapat dijadikan Borg / jaminan sebagai berikut :

- a. Kartu Pegawai,
- b. Kartu Taspen,
- c. SK Calon Pegawai,
- d. SK Pegawai Negeri,
- e. Sertifikat tanah atau BPKB Kendaraan.

3. Untuk TNI / POLRI

- a. ASABRI,
- b. SKEP,
- c. SK terakhir,
- d. Sertifikat tanah atau BPKB Kendaraan

Syarat-syarat memperoleh kredit:

1. Apabila permohonan kredit karyawan/pegawai dan berpenghasilan tetap syaratnya mengisi permohonan pengajuan kredit yang dilengkapi dengan fotocopi KTP (suami istri) KK, surat nikah, slip gaji, rekening listrik dan telepon. Apabila agunan yang diberikan kendaraan maka dilengkapi Fotocopi BKPN, STNK, BPKB, gesekan No rangka dan No Mesin
2. Apabila agunan berupa sertifikat dilengkapi fotocopi KTP (suami istri), KK, Sertifikat, rekening listrik, PBB terakhir, KTP pemilik jaminan (suami istri) Daftar gaji (bila karyawan tetap atau PNS)
3. Apabila yang mengajukan wiraswasta disamping persyaratan sama diatas ditambah aktivitas keuangan usaha berupa Neraca, R/L, Omzet serta rekening bank yang dimiliki untuk mendukung aktivitas keuangan tersebut.

Pelaksanaan Perjanjian Kredit Modal Kerja antara pihak Bank dengan pihak nasabah di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dilakukan setelah nasabah melakukan tahapan-tahapan dan ketentuan yang sudah diatur oleh pihak bank. Tahapan-tahapan sebelum terjadinya pelaksanaan Perjanjian Kredit Modal Kerja, sebagai berikut:

1. Permohonan kredit

Setiap berkas permohonan kredit dari nasabah terdiri dari:

- a. Surat-surat permohonan nasabah yang ditandatangani secara lengkap dan sah.

- b. Daftar lampiran lainnya yang diperlukan menurut jenis fasilitas kredit.

Permohonan dinyatakan lengkap bila telah memenuhi persyaratan yang ditentukan untuk pengajuan permohonan menurut jenis kreditnya. Selama permohonan kredit sedang dalam proses, maka berkas-berkas permohonan dipelihara dalam berkas permohonan.

2. Pemeriksaan dan analisis

Yang dimaksud dengan pemeriksaan kredit adalah pekerjaan yang meliputi:

Pemeriksaan atau penyidikan atas kebenaran dan kewajiban mengenai hal-hal yang dikemukakan nasabah dan informasi lainnya yang diperoleh. Yang dimaksud dengan analisis kredit adalah pekerjaan yang meliputi: Mempersiapkan pekerjaan-pekerjaan penguraian dari segala aspek, baik keuangan maupun nonkeuangan untuk mengetahui kemungkinan dapat/tidak dapat dipertimbangkan suatu permohonan kredit.

3. Keputusan persetujuan

Persetujuan atas permohonan kredit disampaikan kepada pemohon secara tertulis (surat penegasan). Surat penegasan tersebut mencantumkan syarat-syarat, antara lain: Maksimum atau limit fasilitas kredit, jangka waktu berlakunya fasilitas kredit, bentuk pinjaman, tujuan penggunaan kredit secara jelas, suku bunga, provisi kredit dan keharusan menandatangani surat perjanjian kredit.

Apabila surat perjanjian kredit telah ditandatangani, maka surat penegasan ini merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dari surat perjanjian kredit. Surat penegasan tersebut dibuat minimal dalam lima: asli dan lembar kedua (duplikat) dikirim kepada nasabah, lembar kedua (duplikat) setelah ditandatangani nasabah dikembalikan kepada bank sebagai tanda persetujuan atas syarat-syarat penyediaan fasilitas kredit, lembar kedua tersebut setelah diterima kembali dari nasabah, kemudian disimpan pada berkas khusus (map warkat-warkat kredit), lembar ketiga dikirim sebagai tembusan untuk direksi, bersama-sama dengan perjanjian kredit dan salinan akte pengikatan jaminan, lembar keempat untuk berkas surat menurut seri, dan lembar kelima untuk berkas per nasabah yang merupakan arsip harian bagian kredit.

2. Perkembangan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo

PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dalam mengembangkan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dengan peningkatan pelayanan kepada nasabah senantiasa di tingkatkan dengan cara pelayanan di pos desa-desa dan pelayanan langsung baik ke pasar maupun dinas/instansi dengan cara jemput bola, disamping kantor BPR itu sendiri.

Sejalan dengan peningkatan status PD. PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam menghimpun dana mengalami kemajuan dan perkembangan yang sangat meningkat, dengan adanya perkembangan penghimpunan dana secara otomatis akan terkait dengan pelayanan kredit

yang diberikan. Dengan adanya berbagai kemudahan yang diberikan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo merupakan pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah sehingga PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo mengalami peningkatan jumlah nasabah pada tiap tahunnya yaitu seperti pada tabel di bawah ini :

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id



Tabel 1
Perkembangan Nasabah PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo
Tahun 2005 s/d 2009

Jumlah Nasabah	2005	2006	2007	2008	2009
Tabungan	7005	7099	7612	8036	8958
Deposito	230	327	384	406	425
Jumlah	7235	7426	7996	8442	9383

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo telah melaksanakan fungsinya sebagai lembaga keuangan. Selain itu juga terlihat adanya peningkatan yang cukup baik dari tiap tahunnya dari segi jumlah nasabah yang menabung sehingga dana yang terhimpun semakin banyak dan dapat digunakan untuk penyaluran dana kredit atau pinjaman.

Meningkatnya pelayanan yang diberikan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yaitu pemberian layanan secara cepat, mampu bersikap ramah terhadap seluruh nasabah, kelengkapan sarana dan prasarana yang lebih menarik, kemampuan karyawan menepati janji kepada nasabah, kemampuan karyawan memberikan perhatian yang baik kepada setiap nasabah dan kepuasan nasabah mendapatkan produk yang berkualitas sehingga kegiatan ini meningkatkan nasabah PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo semakin meningkat.

Peningkatan kepuasan nasabah tidak menyebabkan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo menjadi semakin meningkat. Hal ini disebabkan karena nasabah menilai bahwa penampilan fisik gedung, sistem kerja yang dijalankan perusahaan, kesempatan mengikuti undian dan kinerja. PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dinilai menjadi sesuatu yang wajar oleh nasabah dengan semakin ketatnya persaingan perbankan dewasa ini karena

untuk memenangkan persaingan yang semakin ketat, tidak saja diantara BPR yang ada tetapi dengan bank konvensional lainnya maka dibutuhkan peningkatan kepuasan nasabah dan tidak ada yang istimewa sehingga menyebabkan nasabah PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo sulit untuk mengalami peningkatan atau penurunan. Semakin bangga nasabah dalam menggunakan produk, semakin meningkat rasa memiliki, nasabah memiliki perhatian terhadap keberhasilan jangka panjang dan nasabah menjadi pendukung setia di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo sehingga kegiatan ini menyebabkan nasabah semakin meningkat.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo untuk meningkatkan nasabah antara lain :

- a. Meningkatkan sistem pelayanan dengan layanan secara tepat.
- b. Karyawan harus bersikap ramah terhadap seluruh nasabah.
- c. Menambah kelengkapan sarana dan prasarana yang lebih menarik berupa TV.
- d. Melakukan terobosan dengan melakukan pendekatan langsung kepada masyarakat.
- e. Mengoptimalkan peran serta pemerintah daerah selaku pemegang saham PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo untuk tetap bekerja sama secara sinergi dengan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo.
- f. Meningkatkan modal perusahaan karena semakin banyak nasabah yang tetap berkomitmen menggunakan produk tabungan maupun kredit.
- g. Meningkatkan keuntungan perusahaan dari berbagai produk yang digunakan nasabah

3. Bentuk Jaminan Keamanan yang Diberikan Oleh PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo

Salah satu misi dunia usaha perbankan adalah menerima simpanan baik berupa giro ataupun jenis tabungan lainnya. Dana ini dibutuhkan bank dalam menjalankan usahanya, yang tidak mungkin hanya diandalkan dari modal bank sendiri. Untuk itu, dalam rangka menarik dana segar dari masyarakat, bank pun terus melakukan pembaharuan dalam menawarkan layanan jasa perbankan, salah satunya adalah memberikan jaminan terhadap simpanan nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Adapun bentuk simpanan yang dijamin berdasarkan ketentuan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) adalah sebagai berikut:

- a. Simpanan yang dijamin meliputi giro, deposito, sertifikat deposito dan atau bentuk lain dipersamakan dengan itu.
- b. Simpanan nasabah bank berdasarkan prinsip syariah yang dijamin meliputi:
 - 1) Giro berdasarkan prinsip wadiah
 - 2) Tabungan berdasarkan prinsip wadiah
 - 3) Tabungan berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah atau prinsip mudharabah muqayyadah yang resikonya ditanggung oleh bank
 - 4) Deposito berdasarkan prinsip *mudharabah mythlaqah* atau prinsip mudharabah muqayyadah yang resikonya ditanggung oleh bank.
 - 5) Simpanan berdasarkan prinsip syariah lainnya yang ditetapkan oleh LPS setelah mendapat pertimbangan LPP
- c. Simpanan yang dijamin merupakan simpanan yang berasal dari masyarakat, termasuk yang berasal dari bank lain

- d. Nilai simpanan yang dijamin LPS mencakup saldo pada tanggal pencabutan izin usaha bank
- e. Saldo termasuk berupa:
- 1) Pokok tambahan bagi hasil yang telah menjadi hak nasabah, untuk simpanan yang memiliki komponen bagi hasil yang timbul dari transaksi dengan prinsip syariah.
 - 2) Pokok ditambah bunga yang telah menjadi hak nasabah, untuk simpanan yang memiliki komponen bunga
 - 3) Nilai sekarang per tanggal pencabutan izin usaha dengan menggunakan tingkat diskonto yang tercatat pada bilyet, untuk simpanan yang memiliki komponen diskonto.
- f. Saldo yang dijamin untuk setiap nasabah pada satu bank adalah hasil penjumlahan saldo seluruh rekening simpanan nasabah pada bank tersebut, baik rekening tunggal maupun rekening gabungan (*joint account*)
- g. Untuk rekening gabungan (*joint account*), saldo rekening yang diperhitungkan bagi satu nasabah adalah saldo rekening gabungan tersebut yang dibagi secara prorata dengan jumlah pemilik rekening
- h. Dalam hal nasabah memiliki rekening tunggal dan rekening gabungan (*joint account*), saldo rekening yang terlebih dahulu diperhitungkan adalah saldo rekening tunggal
- i. Dalam hal nasabah memiliki rekening yang dinyatakan secara tertulis diperuntukan bagi kepentingan pihak lain (*beneficiary*), maka saldo rekening tersebut diperhitungkan sebagai saldo rekening pihak lain (*beneficiary*) yang bersangkutan

- j. Sejak 13 Oktober 2008, saldo yang dijamin untuk setiap nasabah pada satu bank adalah paling banyak sebesar Rp. 2 milyar

perpustakaan.uns.ac.id

digilib.uns.ac.id



commit to user

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan maka dapat peneliti simpulkan hal-hal sebagai berikut: perpustakaan.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

1. Strategi pelayanan yang dapat diberikan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo antara lain dengan menggunakan sistem jemput bola yaitu dari pihak BPR menjemput, menghampiri atau mendatangi langsung para nasabah khususnya nasabah tabungan. Yang kedua PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yaitu pengambilan tabungan dapat dilakukan dua kali dalam sehari pada waktu jam kerja, yang ketiga mengadakan undian berhadiah baik nasabah tabungan maupun kredit. Yang keempat yaitu dilakukan promosi baik dana maupun jasa melalui kalender, pemberian tas, payung, jaket, kaos yang berlogo PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo. Yang kelima yang dilakukan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yaitu memberikan kemudahan-kemudahan memberikan pelayanan dalam pemberian kredit.
2. Bentuk simpanan yang ada di PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo yang memperoleh jaminan keamanan meliputi giro, deposito, sertifikat deposito dan atau bentuk lain dipersamakan dengan itu. Sedangkan pemberian ganti rugi meliputi pokok ditambah bunga yang telah menjadi hak nasabah. Sedangkan saldo yang dijamin untuk setiap nasabah pada satu bank adalah paling banyak sebesar Rp. 2 milyar.

B. Saran

61

Adapun saran-saran yang penulis sampaikan berkaitan dengan hasil

pembahasan adalah sebagai berikut:

1. PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo dalam upaya meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa perbankan perlu menambah variasi produk jasa perbankan, misalnya tabungan pendidikan, kredit perumahan dan kredit kendaraan.
2. Pimpinan PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo perlu melakukan upaya-upaya yang dapat meyakinkan konsumen bahwa PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo mampu melayani kebutuhan nasabah baik mengenai tabungan, deposito maupun kredit.
3. PT. BPR Wira Ardana Sejahtera Sukoharjo perlu meningkatkan fasilitas-fasilitas agar menunjang sistem pelayanan yang diberikan semakin baik dan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah-nasabahnya terutama konsep pelayanan yang harus dijalankan oleh semua karyawannya secara berkualitas.

