

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Singkat Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Sejak tahun 1894, seorang Patih Banyumas yaitu Raden Bei Aria Wirjaatmadja (selanjutnya disebut Patih Wirjaatmadja) telah merintis kegiatan perbankan dengan mendirikan “*De Poerwokertosche Hulp En Spaarbank Der Inlandsche Hoofden*” yang dapat diartikan sebagai Bank Bantuan dan Simpanan Milik Pribumi Purwokerto. Selanjutnya pada tanggal 16 Desember 1895, melalui bantuan *E. Sieburgh* selaku Asisten Residen Banyumas, didirikanlah secara resmi bank perkreditan yang pertama di Indonesia dengan nama “*Hulp En Spaarbank Der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren*”. (Bank Bantuan Dan Simpanan Milik Pegawai Pangreh Praja Berkebangsaan Pribumi) atau bank “prijaji”. Tanggal itulah yang kemudian dijadikan tanggal berdirinya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

Bank “Prijaji” di Purwokerto tersebut kemudian mengalami reorganisasi setelah *E. Sieburgh* diganti oleh *W.P.D. de Wolff van Westerrode* pada tahun 1897. Sejalan dengan itu, sebagai kelanjutan dari Bank “Prijaji” maka didirikanlah “*Poerkertosche Hulp, Spaar En Landbouw Crediet Bank*”, yang merupakan Bank Bantuan, Simpanan dan Kredit Usaha Tani Purwokerto dan diproyeksikan menjadi sentral bank-bank koperasi di pedesaan seperti bank-bank petani di Jerman.

Dalam perkembangannya yaitu pada 1898, *Poerkertosche Hulp, Spaar En Landbouw Crediet Bank* lebih dikenal di kalangan masyarakat sebagai “Volksbank” (Bank Rakyat). Hal ini karena anggota dan jangkauan operasinya tidak terbatas hanya pada priyayi, tetapi juga meliputi rakyat banyak pada umumnya di wilayah Bank Kredit Kabupaten (*Afdeelingsbanken*).

Pemerintah Hindia Belanda makin menyadari pentingnya pengawasan dan pembinaan terhadap bank rakyat (Volksbank) yang telah ada sehingga berdasarkan Surat Keputusan Raja Belanda No. 118 tanggal 10 Juli 1912 *Staadblad* 1912 no. 392, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang berbadan hukum yaitu “Centrale Kas Voor Het Volkscredietwesen” (selanjutnya dikenal sebagai centrale kas) yang berfungsi sebagai bank sentral atau kas induk dari Volksbank. Tujuan Centrale Kas adalah menyediakan dana usaha dan memberikan bantuan dalam bentuk pengelolaan (pembinaan dan pengawasan) serta menerima berbagai simpanan dana dari badan-badan kredit rakyat. Centrale kas bernaung di bawah Departemen Pemerintahan Dalam Negeri dengan direktornya pada saat itu adalah Mr. Th. A. Fruin. Namun pada kenyataannya, kondisi Volksbank semakin memprihatinkan akibat campur tangan Centrale Kas dibidang manajemen dan penyelenggaraan perkreditan.

Sejalan dengan hal tersebut dan adanya krisis ekonomi dunia yang ketat pada tahun 1929-1932, maka mengakibatkan Volksbank menjadi macet. Sehingga dibentuklah *Algemeen Volkscredietbank (AVB)* yang bertujuan mempersatukan bank-bank setempat untuk menghindari kesulitan finansial yang mengakibatkan kebangkrutan. AVB didirikan secara resmi sebagai

badan hukum Eropa dengan ordonansi tanggal 19 Februari 1934 dan dituangkan dalam Staatblad (Berita Negara) No. 82 tentang *Bepaligen Betreffende de Algemeene Volkscredietbank*. Dengan didirikannya AVB, maka centrale kas dibubarkan dan tugasnya sebagai pengawas dari badan kredit diserahkan kepada AVB. Dalam menjalankan tugasnya, AVB tidak menitikberatkan kegiatannya untuk mencari laba, akan tetapi lebih mengutamakan sosial ekonomi dalam arti luas. Modal pertama AVB diperoleh dari hasil likuidasi Centrale Kas ditambah dengan kekayaan bersih Volksbank.

Pada masa penjajahan Jepang, AVB di Jawa dan Madura diganti namanya menjadi “*Syomin Ginko*” (Bank Rakyat) berdasarkan Osamu Seirei No. 8 Tahun Syowa 2602 (Tanggal 3 Oktober 1942). Hingga pada akhirnya melalui Peraturan Pemerintah (Program Penanggulangan Kemiskinan di Perkotaan) No. 1 Tahun 1946 ditetapkan pengakuan secara resmi berdirinya Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang merupakan bank pemerintah dan dulunya bernama AVB dan Syomin Ginko. Namun, masalah timbul ketika terjadi Agresi Militer Belanda pada tahun 1947 karena AVB dioperasikan kembali oleh NICA dengan didirikannya kantor besar AVB di Jakarta. Sehingga pada tahun 1948 kantor besar BRI dihapus oleh NICA dan para direksi BRI dipenjarakan oleh Belanda karena tidak mau melakukan kerja sama dengan AVB di Jakarta. Sejak saat itu kegiatan operasional BRI berhenti untuk sementara.

Sebagai akibat dari tercapainya Perjanjian Roem-Royen pada tanggal 7 Mei 1949, maka kantor BRI dibuka kembali. Namun, wilayah kerjanya hanya meliputi daerah-daerah yang dikembalikan oleh Belanda kepada Republik

Indonesia pada Tahun 1945 yang dikenal sebagai daerah Renville. Sedangkan untuk daerah-daerah lainnya, atas nama AVB kemudian diganti menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat (BARRIS) mulai 1 Januari 1950.

Sehubungan dengan Statblad Tahun 1934 No. 82 tentang “Bepalingen Betreffende de Algemeene Volkscredietbank” (Anggaran Dasar AVB) maka AVB dibubarkan karena dianggap kurang memadai dan dinilai perlu diubah atau disempurnakan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka pemerintah RI mengeluarkan peraturan pemerintah (PP) No. 25 Tanggal 20 April 1951 yang menetapkan BRI menjadi Bank Menengah. Adapun tugas BRI sebagaimana diatur dalam PP. No. 25 Tahun 1951 adalah sebagai bank untuk golongan menengah di samping menjalankan tugas-tugasnya yang lama dan untuk selanjutnya BRI dijadikan sebagai Bank Devisa pada tahun 1957 guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 41 PRP Tahun 1960, Lembaran Negara No. 28/1960 tanggal 26-10-1960 maka dibentuklah Bank Koperasi, Tani dan Nelayan (BKTN) yang berturut-turut dilebur dan diintegrasikan menjadi:

- a. BRI atas dasar Undang-Undang No. 42 PRP Tahun 1960, Lembaran Negara No. 29/1960 tanggal 26-10-1960.
- b. Bank Tani dan Nelayan (BTN) berdasarkan Undang-Undang No. 43 PRP Tahun 1960, Lembaran Negara No. 30/1960 tanggal 30 November 1960.

Berdasarkan Peraturan Presiden (PenPres) No. 8 Tahun 1965, bank-bank umum negara dan Bank Tabungan Negara (BTN) diintegrasikan kedalam

Bank Indonesia (BI). Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan Penpres No. 9 Tahun 1965 tanggal 4 Juni 1965 maka BKTN diintegrasikan ke dalam BI dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN). Baru sekitar satu bulan setelah dikeluarkannya Penpres tersebut, pemerintah mengeluarkan lagi Penpres No. 17 Tahun 1965 tanggal 27 Juli 1965 tentang Pembentukan Bank Tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Sehingga BIUKTN diintegrasikan ke dalam BNI dengan nama Bank Negara Indonesia Unit II (BNI Unit II). Oleh karena organisasi dan administrasi bank-bank tersebut masih sulit disatukan maka berdasarkan Surat Keputusan Menteri Bank Sentral No. KEP.65/MBS/65 tanggal 30 Juli 1965, mulai tanggal 17 Agustus 1965 dalam tubuh BNI Unit II diadakan pembagian tugas yaitu:

- a. BRI dan BTN yang menampung segala hak dan kewajiban serta kekayaan dan peralatan BNI unit II Bidang Rural sesuai Undang-Undang No. 21 Tahun 1968.
- b. NHM atau Bank Ekspor – Impor Indonesia yang menampung segala hak dan kewajiban beserta kekayaan dan perlengkapan BNI Unit II Bidang Ekspor – Impor sesuai Undang Undang No. 22 Tahun 1968.

Pada awal era Orde Baru, sesuai TAP MPRS No. XXIII/MPRS/1966 tanggal 5 Juli 1966, BRI di samping memberikan jasa-jasa bank pada umumnya juga melayani usaha-usaha lain yang telah ditetapkan penggunaan perkreditannya. Jelaslah kiranya bahwa kedudukan BRI dalam bidang perbankan adalah sebagai tulang punggung dalam perencanaan pembangunan, khususnya bidang ekonomi.

Dengan semakin ketatnya persaingan dalam peningkatan profesionalisme di antara perbankan serta penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) menurut Paket Februari 1991, lahirlah Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tertanggal 25 Maret 1992 tentang Perbankan yang menegaskan dan meletakkan dasar bagi bisnis perbankan di Indonesia. Sejak saat itu, bank-bank pemerintah termasuk BRI harus mempersiapkan diri guna menyesuaikan bentuk hukumnya menjadi perusahaan yang berstatus sebagai PT. (Persero). Sehingga berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 21 Tahun 1992 tanggal 29 April 1992, maka secara resmi bentuk hukum BRI diubah menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO). Meskipun telah berubah statusnya menjadi PT. (Persero), BRI tidak meninggalkan tugasnya dalam menjalankan misinya sebagai agen pembangunan pemerintah.

Sesuai dengan sembojannya yaitu “*BRI Melayani seluruh lapisan masyarakat*”, keberadaan BRI tidak hanya untuk BRI Cabang saja melainkan juga meliputi BRI Unit Desa yang berfungsi sebagai sarana memasyarakatkan perbankan di pedesaan. Selain itu BRI juga masih tetap melakukan pengembangan sektor perekonomian tertentu secara konsisten, seperti koperasi, golongan ekonomi lemah, pengusaha kecil, pinjaman kepada para pensiunan dan mereka yang berpenghasilan tetap yang kesemuanya itu bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Seiring dengan perjalanan BRI sejak tahun 1895 sebagaimana yang telah diuraikan di atas, hingga saat ini BRI mampu mengembangkan kantornya di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya adalah PT. Bank Rakyat Indonesia

(Persero) Cabang Blitar. Kantor Cabang ini resmi dibuka pada tahun 1957 dan sejak tahun 1995 statusnya menjadi Kantor Cabang Blitar dengan wilayah seluas 1.055,64 Km<sup>2</sup>, 19 Kecamatan, 271 desa atau kelurahan serta adanya potensi ekonomi yang meliputi hasil industry menengah (rokok, konfeksi atau bordir, kulit ternak dan kulit nilam), dan perikanan atau peternakan (ayam, ikan gurami, hias, nila, tawes, tombro dan mujair) diharapkan akan lebih berdaya guna dengan didirikannya PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero).

## 2. Tujuan pendirian PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 1968 tentang Bank Rakyat Indonesia sebagaimana yang dijelaskan pada pasal 7, maka tujuan pendirian BRI diarahkan pada:

- a. Memberikan bantuan kredit kepada sektor koperasi, tani dan nelayan yang meliputi:
  - 1) Membantu perkembangan koperasi terutama dalam bidang pertanian dan perikanan
  - 2) Membantu kaum tani yang belum tergabung dalam koperasi untuk mengembangkan usaha-usahanya dalam bidang pertanian dan perikanan serta mendorong dan membimbing ke arah usaha bersama atas azas sendi perkoperasian.
- b. Membantu rakyat yang belum tergabung dalam koperasi dan menjalankan kegiatan dalam bidang kerajinan, perindustrian rakyat, perusahaan rakyat, dan perdagangan kecil.
- c. Memberi bantuan terhadap usaha negara dalam rangka politik agraria

- d. Memberi bantuan terhadap usaha pemerintah dalam pembangunan masyarakat desa
- e. Melakukan pembinaan dan pengawasan bank desa, lumbung desa, bank pasar dan bank-bank sejenis berdasarkan petunjuk dari Pimpinan Bank Indonesia
- f. Melayani pinjam meminjam dan menerima tabungan dari masyarakat pada umumnya.

### 3. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Blitar

Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Blitar terdapat dua unit bisnis yang mempunyai struktur organisasi sendiri, yaitu BRI Cabang dan BRI Unit. BRI Cabang adalah kantor Cabang BRI yang melaksanakan fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. BRI Cabang ini bertanggung jawab kepada kantor wilayah yang bersangkutan dengan alamat tempat usaha yang jelas dimana kantor cabang tersebut melakukan usahanya. Struktur Organisasi BRI Cabang dapat digambarkan sebagai berikut:





Fungsi-fungsi yang ada di BRI Cabang adalah:

a. Pemimpin Kantor Cabang

- 1) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi dan mengupayakan pencapaian Rencana Kerja Anggaran (RKA)
- 2) Menciptakan dan menjamin kelancaran pelayanan operasional di Kantor Cabang (Kanca), Kanca Pembantu (Kancapem) dan BRI Unit.
- 3) Mengidentifikasi potensi ekonomi di wilayah kerjanya, sehingga dapat mendukung penyusunan pasar sasaran, kriteria nasabah yang dapat diterima dan rencana pemasaran tahunan (RPT) Kanca.
- 4) Melakukan pembinaan secara aktif dalam meningkatkan kemampuan pegawai Kanca, Kancapem dan BRI Unit untuk meningkatkan kualitas setiap fungsi.
- 5) Menjamin bahwa seluruh transaksi yang disetujui/disahkan telah sesuai dengan kewenangannya.
- 6) Membina dan mengawasi kegiatan operasional di Kanca, Kancapem dan BRI Unit.
- 7) Mengembangkan bisnis perkreditan di Kanca, Kancapem dan BRI Unit guna memperoleh keuntungan/penghasilan yang optimal dengan risiko yang dapat diterima dan tetap mempertahankan kualitas portofolio yang sehat.
- 8) Memantau, memeriksa ulang dan mengevaluasi kinerja Kanca, Kancapem dan BRI Unit.

b. Manajer Pemasaran

- 1) Mengidentifikasi potensi ekonomi di wilayah kerjanya, sehingga dapat mendukung penyusunan pasar sasaran, kriteria nasabah yang dapat diterima dan rencana pemasaran tahunan (RPT) Kanca.
- 2) Menyusun RPT yang menjadi tanggung jawabnya sesuai RKA, PS dan KND Kanca
- 3) Berperan secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis dan pelayanan Kanca, serta menjalin hubungan secara profesional dengan debitur dan pihak ketiga yang terkait dengan BRI
- 4) Melakukan pembinaan, pengawasan dan monitoring kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit dicairkan sampai dengan kredit dilunasi.
- 5) Melaksanakan koordinasi dengan jajaran delivery system agar pelayanan kepada debitur dapat berjalan lancar dan efisien.
- 6) Melakukan kegiatan pemasaran kredit, dana dan jasa
- 7) Meneliti dan memberikan rekomendasi atas usulan/PTK yang dibuat AO untuk mengklasifikasikan pinjaman-pinjaman yang memburuk ke dalam klasifikasi yang sesuai dengan kategori pinjaman tersebut.

c. *Account Officer Ritel/ Menengah*

- 1) Membuat RPT perkreditan atas sektor yang dikelolanya dan bertanggung jawab atas pencapaiannya.
- 2) Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* yang menjadi tanggung jawabnya serta memantau hasil yang dapat dicapainya

(pendapatan/keuntungan) dan menetapkan prioritas pembinaan account yang dikelolanya.

- 3) Mengelola *account* yang sesuai batas-batas yang ditetapkan untuk mencapai pendapatan yang optimal bagi Kanca.
- 4) Menyampaikan masalah-masalah yang timbul pada atasannya dalam pelayanan debitur untuk diselesaikan dengan unit kerja terkait
- 5) Melaporkan situasi dan kondisi debitur yang masih lancar maupun memburuk serta memberikan usul, saran dan pemecahan penanggulangannya kepada atasan.
- 6) Membuat usulan kepada manajer pemasaran atau pinca untuk mengklasifikasikan pinjaman-pinjaman yang memburuk.

d. *Account Officer* Kredit Penghasilan Tetap/Kredit Pensiun

- 1) Melakukan analisis/identifikasi terhadap debitur potensial secara kolektif (instansi).
- 2) Membuat RPT Kretap/Kresun dan bertanggung jawab atas pencapaiannya.
- 3) Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* yang menjadi tanggung jawabnya serta memantau hasil yang dapat dicapainya (pendapatan/keuntungan) dan menetapkan prioritas pembinaan account yang dikelolanya.
- 4) Melaporkan situasi dan kondisi debitur yang masih lancar maupun memburuk serta memberikan usul, saran dan pemecahan penanggulangannya kepada atasan.

- 5) Meneliti kebenaran data outstanding, tunggakan dan kolektibilitas Kretap/Kresun.

e. *Account Officer* Kredit Program

- 1) Membuat RPT atas kredit program sesuai rencana yang di *breakdown* dan bertanggung jawab atas pencapaiannya
- 2) Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* yang menjadi tanggungjawabnya serta memantau hasil yang dapat dicapainya (pendapatan/keuntungan) dan menetapkan prioritas pembinaan atas *account* yang dikelolanya.
- 3) Melaporkan situasi dan kondisi debitur yang masih lancar maupun memburuk serta memberikan usul, saran dan pemecahan penanggulangannya kepada atasan.

f. *Funding Officer*

- 1) Menyusun rencana kerja tahunan berdasarkan target yang telah ditetapkan oleh Pemimpin Cabang untuknya.
- 2) Mengidentifikasi sumber dana potensial/Calon Penyimpan Potensial (CPP) baik perorangan maupun perusahaan/instansi
- 3) Melaksanakan aktivitas penjualan, di dalam dan di luar Kanca, dengan menghubungi, menemui dan menjual kepada nasabah.
- 4) Menjaga kegiatan pemasaran produk dana dan jasa dengan *cross selling*.

g. Mantri BKD

- 1) Menerima laporan-laporan statistik Bank Desa dan Lumbung Desa, meneliti, meregister, mengkompilir dan menyelesaikannya sebagai tindak lanjut
- 2) Menerima laporan neraca dan rugi/laba BKD, mengkompilir dan menyelesaikannya untuk keperluan instansi terkait.
- 3) Memberikan tanggapan permasalahan BKD yang timbul
- 4) Memberikan bimbingan perbaikan administrasi BKD
- 5) Membina BKD dalam mengembangkan bisnisnya

h. Manajer Operasional

- 1) Memastikan bahwa pengelolaan serta pelayanan kas Kanca, dan surat-surat berharga telah benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Memastikan bahwa semua keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan sudah ditindaklanjuti dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 3) Memastikan bahwa setiap pelaksanaan administrasi kredit telah berjalan sesuai dengan ketentuan
- 4) Memastikan bahwa semua laporan untuk kepentingan intern dan ekstern telah dibuat dan dikirim tepat waktu.

i. Asisten Manajer Operasional

- 1) Memastikan bahwa tidak terjadi transaksi dalam kurun waktu setelah close system pada hari kerja sebelumnya sampai dengan awal hari kerja berikutnya

- 2) Memastikan bahwa semua pegawai di bawahnya telah siap ditempatnya masing-masing dan melaksanakan flag operational (mengaktifkan atau menonaktifkan terminal user).
  - 3) Mengelola kas Kanca sesuai maksimum kas yang ditetapkan, melaksanakan pergeseran kas antar unit kerja dan memelihara register sesuai ketentuan
  - 4) Melaksanakan tambahan kas awal hari/selama jam pelayanan kas bagi *supervisor/teller* dan ATM serta menerima setoran kas dari *supervisor/teller*.
  - 5) Memeliharakerjakan register dan penyimpanan surat berharga, buku tabungan Britama serta kuitansi payment point
  - 6) Mengaktifkan rekening pinjaman dan simpanan serta rekening peserta *Phone Banking* atau Transaksi Antar Cabang (TAC).
  - 7) Melakukan konfirmasi atas transfer masuk yang invalid ke Kanca pengirim sesuai ketentuan
  - 8) Memastikan kebenaran pembuatan/penerimaan dokumen/ nota yang berkaitan dengan pelayanan dana dan jasa.
- j. Fungsi Pelayanan Kas (*Supervisor*)
- 1) Menyiapkan kuitansi tambahan kas supervisor dan ATM
  - 2) Menyetujui tambahan kas awal Teller, membuku dan mendistribusikan uangnya kepada Teller.
  - 3) Menerima kuitansi tambahan kas atau setoran kas beserta uangnya dari Kancapem dan BRI Unit yang diterima di Kanca

- 4) Mengesahkan dalam *On Line System Information Banking* (OLSB) dan menandatangani bukti kas.
- 5) Mengelola dan memastikan kebenaran jumlah kuitansi *payment point* yang belum terbayar.

k. Kasir Induk

- 1) Melayani pergeseran (setoran/tambahan) kas teller
- 2) Menatakerjakan register kasir induk
- 3) Mengelola kasir induk yang berasal dari Teller
- 4) Memastikan uang fisik telah dihitung, disortir, dibendel, diikat dan diparaf
- 5) Memastikan keamanan sisa kas induk selama jam kerja
- 6) Menjamin kelancaran pelayanan kepada nasabah dengan transaksi yang jumlahnya besar.

l. Teller

- 1) Membuat aplikasi tambahan kas awal dan menerima uang dari supervisor
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya
- 3) Mengesahkan dalam OLSB dan menandatangani bukti kas atas transaksi tunai yang ada dalam batas wewenangnya.
- 4) Mengelola dan menyetorkan uang fisik kas kepada supervisor baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari.
- 5) Memeliharakerjakan register perincian sisa kas



- 6) Melayani transaksi jual beli *Bank Note*
- 7) Mengelola kuitansi pembayaran rekening listrik/telepon/ PAM/PBB dan menerima pembayaran dari pelanggan.

m. Fungsi *Payment Point*

- 1) Menerima setoran uang tagihan PLN, PBB, Telkom dari pelanggan
- 2) Memeriksa kebenaran dan keabsahan bukti setoran dan dokumen pendukungnya
- 3) Melakukan penyetoran uang ke *Teller* atau *Supervisor* atas semua uang yang diterima pada hari yang sama
- 4) Menatakerjakan kuitansi tagihan PLN, Telkom, dan PBB yang diterima dari instansi yang bersangkutan serta mengembalikan kuitansi tagihan yang tersisa

n. Fungsi Administrasi Jasa

- 1) Menatakerjakan register pengiriman uang (PU) keluar dengan over booking hubungan Kanca Unit
- 2) Menyiapkan nota pembukuan rekening administratif, untuk inkaso masuk dan keluar
- 3) Menyiapkan blanko akreditif sesuai perintah/berita transfer yang diterima.

o. Unit pelayanan Nasabah (*Costumer Service*) Kanca

- 1) Memberikan informasi kepada calon nasabah/nasabah mengenai produk dana dan jasa BRI.

- 2) Memberikan informasi saldo simpanan, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang diperlukan
  - 3) Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan (seperti mengantarkan atau menjemput uang ke tempat tinggal/usaha nasabah)
  - 4) Menerima dan menginventarisir keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang
- p. Fungsi Entry data
- 1) Menjamin kelancaran pelaksanaan PU dengan Over booking sesuai dengan kewenangannya
  - 2) Memeriksa kebenaran bukti pembukuan dengan dokumen sumber
  - 3) Membukukan semua transaksi pemindahbukuan ke OLSB
- q. Supervisor Administrasi Kredit
- 1) Mengelola proses dan prosedur administrasi kredit di Kanca
  - 2) Memantau portofolio kredit ritel/menengah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan manajemen Kanca
  - 3) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan PTK terutama mengenai pemenuhan persyaratan kredit dan dokumentasi kredit
  - 4) Memastikan bahwa pengelolaan berkas satu kredit telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan sisdur yang berlaku
  - 5) Memastikan bahwa semua laporan perkreditan sudah dibuat secara akurat dan disampaikan tepat waktu

r. Fungsi Operasional Kredit Umum

- 1) Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan PS, KRD dan KND
- 2) Mengadministrasikan PS, KRD, RPT sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 3) Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan/koordinator ADK atas setiap permohonan kredit
- 4) Memelihara pekerjaan asuransi kredit, asuransi kerugian, asuransi jiwa yang berkaitan dengan kredit sesuai ketentuan yang berlaku
- 5) Menyiapkan dokumen-dokumen kredit yang telah jatuh tempo (*expired*) untuk segera diperbaharui/diperpanjang

s. Fungsi Operasional Kretap/Kresun

- 1) Menerima dan memeriksa kelengkapan persyaratan administratif atas setiap permohonan kredit
- 2) Membantu nasabah untuk menyiapkan tanda setoran biaya-biaya dalam rangka pemberian kredit
- 3) Menyiapkan surat perjanjian kredit
- 4) Memeriksa putusan kredit untuk memastikan bahwa PTK telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 5) Menyiapkan daftar penagihan dan melakukan kegiatan administratif lainnya yang berkaitan dengan Tapsun

t. Fungsi Portofolio Kredit

- 1) Memelihara pekerjaan data portofolio kredit

- 2) Menyiapkan informasi tentang debitur-debitur yang pinjamannya akan jatuh tempo tiga bulan yang akan datang
- 3) Menyiapkan laporan-laporan perkreditan, baik yang diperlukan oleh intern maupun ekstern BRI

u. Fungsi Akuntansi/Laporan (Koordinator)

- 1) Memastikan bahwa proses pembukuan di Kanca dan Kanca lain telah dilaksanakan dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Memastikan bahwa kegiatan rekonsiliasi pembukuan telah dilaksanakan dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 3) Memastikan bahwa semua laporan-laporan yang diperlukan telah dibuat dengan akurat dan disampaikan tepat waktu
- 4) Mencocokkan saldo RAK dan NS-RAK dengan saldo BB yang bersangkutan di Neraca.

v. Fungsi Verifikatur

- 1) Meneliti kebenaran dokumen sumber dengan bukti pembukuan serta kebenaran pembukuannya di OLSIB atas setiap transaksi keuangan yang terjadi di Kanca
- 2) Mencocokkan catatan-catatan pembukuan untuk memastikan bahwa proses pembukuan telah akurat/benar
- 3) Melaporkan setiap terjadi ketidaksesuaian prosedur pembukuan kepada atasan untuk mendapatkan penyelesaian lebih lanjut

w. Fungsi Rekonsiliasi (Nota dan Poska)

- 1) Memeliharakerjakan nota-nota masuk dan nota-nota keluar dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Memeliharakerjakan nota-nota RAK dan menyelesaikan pos terbuka (poska) yang terjadi secara tertib dan sesuai ketentuan yang berlaku

x. Fungsi laporan

- 1) Menyiapkan laporan-laporan yang diperlukan baik oleh intern maupun ekstern BRI di luar laporan-laporan bidang perkreditan
- 2) Mengirimkan/menyampaikan laporan-laporan tersebut kepada yang bersangkutan secara tepat waktu

y. Fungsi Operator

- 1) Melakukan open dan close sistem OLSIB
- 2) Menyajikan/mencetak informasi-informasi pembukuan yang diperlukan dan menandatangani sesuai wewenangnya
- 3) Menangani dan menginstall perubahan aplikasi software Kanca dan Kanca lain yang dikirim oleh Kanwil/Kampus

z. Fungsi Pelayanan Intern (Supervisor)

- 1) Memastikan bahwa tugas-tugas di bidang personalia, logistik dan keamanan di Kanca telah dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Mengadministrasikan semua jenis barang di Kanca dan menyiapkan perhitungan dan buku pembukuannya
- 3) Menyiapkan dana pembayaran gaji pejabat/pegawai Kanca

- 4) Memelihara pekerjaan register aktiva tetap, penyusutan aktiva tetap, biaya-biaya, inventaris kantor yang dibeli dengan biaya eksploitasi, kas porti dan lain-lain sesuai dengan ketentuan

aa. Fungsi Sekretariat

- 1) Mengagenda surat-surat keluar dan surat-surat masuk dengan tertib sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Mengatur lalu lintas pembicaraan melalui telepon
- 3) Mendistribusikan semua surat-surat masuk kepada pejabat-pejabat yang berwenang di Kanca
- 4) Mengatur agenda kerja Pinca
- 5) Melayani tamu-tamu yang akan bertemu dengan Pinca

ab. Personalia/SDM

- 1) Memelihara pekerjaan gaji pegawai sesuai ketentuan yang berlaku, biaya pengobatan, cuti pegawai dan hak-hak pegawai lainnya dengan benar sesuai dengan peraturan/ketentuan kepegawaian yang berlaku
- 2) Memelihara pekerjaan file kepegawaian secara tertib
- 3) Memelihara pekerjaan absensi pegawai
- 4) Mengadministrasikan semua bentuk hukuman jabatan bagi pegawai sesuai instruksi kasi Rutang/Pinca

ac. Fungsi Logistik

- 1) Memenuhi kebutuhan logistik/*supplies* kepada pegawai sesuai kebutuhan

- 2) Memenuhi kebutuhan bensin, penggantian suku cadang kendaraan dinas dan kebutuhan logistik lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - 3) Mengadministrasikan semua aktiva tetap kanca dengan tertib dan benar
  - 4) Melakukan penyusunan aktiva tetap sesuai dengan kebutuhan yang berlaku
  - 5) Menyiapkan laporan-laporan di bidang logistik sesuai permintaan Kanwil/Kampus
- ad. Asisten Manajer Bisnis Mikro
- 1) Membuat RKA BRI Unit di wilayah kerja berikut pencapaiannya
  - 2) Mengevaluasi dan memonitor bisnis BRI Unit binaannya
  - 3) Melaksanakan analisa pesaing BRI Unit binaannya dalam rangka pengembangan bisnis
  - 4) Melakukan kegiatan pemasaran kredit, dana dan jasa
  - 5) Berperan serta secara aktif dalam pengembangan bisnis dan pelayanan BRI Unit, serta melakukan kerja sama dengan pihak ketiga yang terkait
  - 6) Melakukan pembinaan nasabah dan BRI Unit di wilayah kerjanya
  - 7) Memotivasi dan memberikan petunjuk teknis kepada Kaunit dan Mantri dalam meningkatkan atau memperbaiki keragaan unitnya
  - 8) Menjamin pelayanan operasional BRI Unit di wilayah kerjanya

ae. Supervisor Administrasi Unit

- 1) Menjamin keamanan uang kas yang dibawa oleh Tim Kurir Kas
- 2) Menjamin ketertiban register *cash in transit* (CIT), TKK dan berkoordinasi dengan asisten manajemen operasional
- 3) Menerbitkan administrasi pengalokasian biaya supervisi ke seluruh BRI Unit di wilayah kerjanya
- 4) Menjamin keakuratan, kebenaran dan ketepatan pengiriman laporan yang dikerjakan oleh Petugas Administrasi Unit (PAU).
- 5) Menjamin ketertiban pendistribusian surat-surat/ nota-nota/ laporan-laporan masuk dan keluar dari dan ke BRI Unit dan menjaga ketertiban administrasi nomor undian Simpedes dan Simaskot serta pengaturan pelaksanaan pengundiannya.

af. Petugas Administrasi Unit

- 1) Membuat dan mengadministrasikan laporan-laporan
- 2) Memeliharakerjakan register Surat Keterangan Permohonan Pinjam (SKPP)
- 3) Mengadministrasikan nomor undian Simpedes dan Simaskot serta pengaturan pelaksanaan pengundiannya
- 4) Mendistribusikan surat-surat/nota-nota dari dan ke BRI Unit

ag. Petugas Rekonsiliasi Unit

- 1) Mengelola register nota hubungan Kanca dan BRI Unit
- 2) Mengarsipkan nota-nota hubungan Kanca dan BRI Unit



- 3) Merekonsiliasi rekening, hubungan Kanca-BRI Unit, rekening BRI Unit – Kanca dan mencocokkan dengan saldo rekening hubungan Kanca-BRI Unit yang berasal dari sistem pembukuan sentral

af. Tim Kurir Kas (TKK)

- 1) Melakukan pergeseran kas fisik antara BRI Unit dan Kanca
- 2) Menjaga keamanan uang yang dibawa
- 3) Mengelola register CT
- 4) Sebagai kurir atas surat-surat/nota-nota maupun laporan-laporan yang diserahkan atau diterima dari/ke BRI Unit yang dikunjungi
- 5) Menjamin sampainya surat-surat/ nota-nota maupun laporan-laporan tersebut ke pihak yang dituju.

ag. Pegawai Cadangan

- 1) Mem-back up pegawai BRI Unit yang berhalangan sesuai dengan instruksi atasan
- 2) Melakukan tugas lain sesuai dengan instruksi atasan

ah. Penilik

- 1) Penilik Melaksanakan waskat sisdur dan operasional BRI Unit meliputi:
  - a) Kas
  - b) Kupedes
  - c) Simpanan
  - d) Jasa Bank Lainnya
  - e) Administrasi pembukuan dan operasional

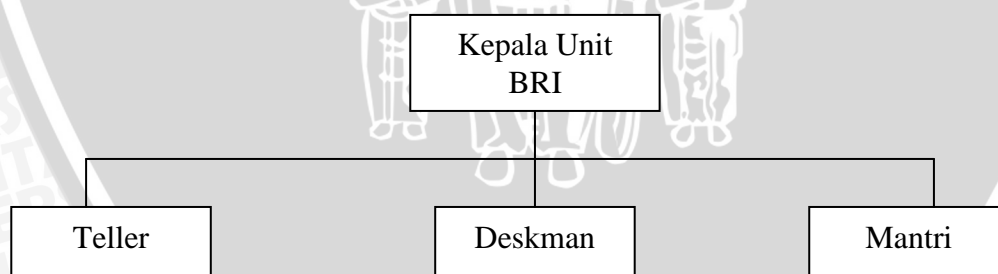
## f) Laporan

- 2) Monitoring pelaksanaan rencana tindak lanjut atas temuan penilik dan Kanins sebelumnya dan auditor oleh Kaunit dan Asisten Manajer Bisnis Mikro (AMBM)
- 3) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait baik intern maupun ekstern
- 4) Melaporkan hasil pemeriksaan/temuan penting kepada Pinca dengan tindakan Kanwil dan memberikan petunjuk/solusi penyelesaian kepada Kaunit dan AMBM
- 5) Memberikan koordinasi dengan pihak terkait.

Sedangkan BRI Unit merupakan unit kerja BRI yang berada di bawah Supervisi Kantor Cabang dan merupakan *profit center* selayaknya suatu unit usaha. Berikut ini adalah struktur organisasi BRI Unit:

**Gambar 7**

**Struktur Organisasi BRI UNIT**



**Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Blitar.**

a. Kepala BRI Unit tugas dan tanggung jawabnya yaitu:

- 1) Memimpin Kantor BRI Unit dalam rangka menjamin kelancaran kegiatan operasionalnya

- 2) Melaksanakan dan mengembangkan strategi bisnis di wilayah kerjanya untuk meningkatkan dan menguasai pangsa pasar mikro
  - 3) Mengevaluasi bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya sesuai dengan target bisnis yang telah ditetapkan
  - 4) Melakukan pembinaan terhadap nasabah pinjaman dan simpanan
  - 5) Mengendalikan sistem administrasi pembukuan BRI Unit, kualitas pelayanan kepada nasabah dan memecahkan masalah sistem operasional BRI Unit
- b. Mantri, tugas dan tanggung jawabnya yaitu:
- 1) Memperkenalkan dan memasarkan produk-produk BRI Unit serta BRI untuk mencari nasabah-nasabah penyimpan potensial untuk memperkuat *Funding base* BRI Unit.
  - 2) Menganalisis dan memeriksa permintaan pinjaman serta mengusulkan putusan pinjaman agar layak dan aman bagi bank
  - 3) Melaksanakan pemberantasan tunggakan dan mengusulkan penanggulangannya
  - 4) Membina hubungan baik dengan nasabah-nasabah penyimpan untuk memelihara citra BRI Unit pada khususnya dan BRI pada umumnya
- c. Deskman, tugas dan tanggung jawabnya:
- 1) Memberikan pelayanan administrasi dengan sebaik-baiknya kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan di BRI Unit

- 2) Menatausahakan register pelayanan simpanan atau pinjaman, register pemberantasan tunggakan, serta arsip bukti-bukti pembukuan lainnya.
  - 3) Mengagendakan surat masuk atau keluar dari dan ke BRI Unit.
- d. Teller, tugas dan tanggungjawabnya yaitu:
- 1) Memberikan pelayanan administrasi dengan sebaik-baiknya kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan di BRI Unit.
  - 2) Mengurus kas bersama kepala unit untuk mengamankan aset bank.
  - 3) Memastikan kelengkapan bukti-bukti kas tunai, kelancaran dan ketepatan pelayanan penerimaan setoran atau pembayaran kepada nasabah, serta membuat register kas teller untuk tertib administrasi.

## **B. Gambaran Umum Responden**

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Ponggok Blitar dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang ada dengan total responden sebanyak 194 orang. Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik gambaran mengenai identitas responden yang akan diteliti.

### **1. Gambaran Responden Berdasarkan Usia**

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner diperoleh gambaran mengenai usia responden seperti yang ditampilkan pada tabel 4 berikut ini :

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden berusia 15-20 tahun berjumlah 33 responden dengan prosentase sebesar 17 %, responden berusia 21-25 tahun berjumlah 43 responden dengan prosentase sebesar 22,2 %,

responden berusia 26-30 tahun berjumlah 32 responden dengan prosentase sebesar 16,5 %, responden berusia  $\geq 40$  tahun berjumlah 86 responden dengan prosentase sebesar 44,3 %.

**Tabel 4**  
**Gambaran responden berdasarkan usia**

No	Usia (Tahun)	Jumlah	Persentase(%)
1.	15-20	33	17
2.	21-25	43	22,2
3.	26-30	32	16,5
4.	$\geq 40$	86	44,3
Jumlah		194	100

Sumber data primer (diolah)

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan ATM pada Bank BRI unit ponggok didominasi oleh responden yang berusia  $\geq 40$  tahun yaitu berjumlah 86 responden dengan prosentase 44,3 %.

## 2. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner diperoleh gambaran mengenai jenis kelamin responden seperti yang ditampilkan pada tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5**  
**Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	106	54,6
2.	Perempuan	88	45,4
Jumlah		194	100

Sumber data primer (diolah)

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 106 responden dengan prosentase sebesar 54,6 %, untuk responden perempuan berjumlah 88 responden dengan prosentase 45,4 %.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan

ATM pada Bank BRI unit ponggok didomisili oleh kaum laki-laki dengan jumlah 106 responden dan prosentase sebesar 54,6 %.

### 3. Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner diperoleh gambaran mengenai pekerjaan responden seperti yang ditampilkan pada tabel 6 berikut ini:

**Tabel 6**  
**Gambaran Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pelajar/Mahasiswa	42	21,6
2.	ABRI/POLRI/PNS	19	9,8
3.	Wiraswasta	63	32,5
4.	Ibu Rumah Tangga	19	9,8
5.	Karyawan Swasta	38	19,6
6.	Lainnya	13	6,7
Jumlah		194	100

Sumber data primer (diolah)

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden yang berstatus pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 42 responden dengan prosentase sebesar 21,6 %, untuk responden yang berstatus pekerjaan sebagai ABRI/POLRI/PNS berjumlah 19 responden dengan prosentase sebesar 9,8 %, untuk responden yang berstatus pekerjaan sebagai wiraswasta berjumlah 63 responden dengan prosentase sebesar 32,5 %, untuk responden yang berstatus pekerjaan sebagai ibu rumah tangga berjumlah 19 responden dengan prosentase sebesar 9,8 %, untuk responden yang berstatus pekerjaan sebagai karyawan swasta berjumlah 38 responden dengan prosentase sebesar 19,6 %, untuk responden yang berstatus pekerjaan lainnya berjumlah 13 responden dan prosentase sebesar 6,7 %. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa responden yang menggunakan

ATM pada Bank BRI unit ponggok didomosi oleh responden yang memiliki status pekerjaan sebagai wiraswasta yaitu berjumlah 63 responden dengan prosentase sebesar 32,5 %.

#### 4. Gambaran Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Dalam Jangka Waktu Satu Bulan

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner diperoleh gambaran mengenai frekuensi kunjungan yang sudah dilakukan oleh responden selama satu bulan seperti yang ditampilkan pada tabel 7 berikut ini:

**Tabel 7**  
**Gambaran Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan dalam Jangka waktu satu bulan**

No	Frekuensi Kunjungan	Jumlah	Persentase (%)
1.	1 kali	75	38,7
2.	2 kali	58	29,9
3.	3 kali	25	12,9
4.	4 kali	20	10,3
5.	≥ 5 kali	16	8,2
Jumlah		194	100

Sumber data primer (diolah)

Pada tabel 7 dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak menggunakan ATM pada Bank BRI unit Ponggok dalam jangka waktu satu bulan pada penelitian ini adalah sebanyak 1 kali dengan jumlah 75 responden dan memiliki prosentase sebesar 38,7 %. Kedua yaitu menggunakan ATM sebanyak 2 kali dengan jumlah 58 responden dan memiliki prosentase sebesar 29,9 %. Ketiga yaitu menggunakan ATM sebanyak 3 kali dengan jumlah 25 responden dan memiliki prosentase sebesar 12,9 %. Keempat yaitu menggunakan ATM sebanyak 4 kali dengan jumlah 20 responden dan memiliki prosentase sebesar 10,3 %.

Kelima yaitu menggunakan ATM sebanyak  $\geq 5$  kali dengan jumlah 16 responden dan memiliki prosentase sebesar 8,2 %. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam sebulan banyak nasabah yang hanya menggunakan ATM 1 kali dengan total 75 responden dan prosentasenya sebesar 38,7 %.

### 5. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner diperoleh gambaran mengenai pendidikan terakhir responden seperti yang ditampilkan pada tabel 8 berikut ini:

**Tabel 8**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	13	6,7
2.	SMP	27	13,9
3.	SMA	103	53,1
4.	D3/SARJANA	46	23,7
5.	LAINNYA	5	2,6
Jumlah		194	100

Sumber data primer (diolah)

Dari tabel 8 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden yang berpendidikan terakhir SD sebanyak 13 orang dengan prosentase 6,7 %, yang berpendidikan terakhir SMP sebanyak 27 orang dengan prosentase 13,9 %, yang berpendidikan terakhir SMA sebanyak 103 orang dengan prosentase 53,1 %, yang berpendidikan terakhir D3/Sarjana sebanyak 46 orang dengan prosentase 23,7 %, yang berpendidikan terakhir lainnya sebanyak 5 orang dengan prosentase 2,6 %. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar nasabah yang menggunakan ATM



pada Bank BRI unit Pongkok berpendidikan terakhir SMA yaitu berjumlah 103 responden dengan prosentase 53,1 %.

