

KINERJA PD BPR BANK PASAR KABUPATEN BOYOLALI



Disusun Oleh :

Sari Rahmawati (D0105020)

SKRIPSI

**Disusun Untuk Melengkapi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Ilmu Administrasi**

**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2010**

PERSETUJUAN

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pembimbing

Drs. Pramono, S.U

NIP. 194904071980031001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini Telah Diuji dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi

Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada hari :

Tanggal :

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dra. Hj. Lestariningsih, M. Si.
NIP. 195310091980092003 (.....)
2. Sekretaris : Drs. Suryatmojo, M. Si.
NIP. 195308121986011001 (.....)
3. Penguji : Drs. Pramono, S.U.
NIP. 194904071980031001 (.....)

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Drs. H. Supriyadi SN., SU
NIP 195301281981031001

PERSEMBAHAN

KARYA INI KU PERSEMBAHKAN UNTUK :

*

Kedua orang tuaku,

*Terima kasih atas segala dukungan, semangat, doa yang tak henti diberikan..
Semoga karya ini akan menjadi langkah awal bagiku untuk terus melangkah dan
berjuang demi terwujudnya cita-citaku. Amien...*

**

Adik-adikku,

Teruslah berjuang... Jalan yang kaliyan tempuh, masihlah sangat panjang.

Ari Kristiawan K,

*Terima kasih atas kasih sayangmu, pengertianmu, kesabaranmu, semangat darimu.
Perjalanan panjang kita memberi banyak pelajaran hidup.
Semoga keikhlasan dan kesabaran kita dalam menjalaninya, akan menjadi modal
untuk melangkah....*

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”.
(Q. S Alam Nasrah : 6, 7, 8)

“Orang yang berakal tidak akan bosan untuk meraih manfaat berfikir, tidak putus asa dalam menghadapi keadaan dan tidak akan pernah berhenti dari berfikir dan berusaha”.
(Aidh bin Abdullah Al-Qarni)

“Sebenarnya masalah bisa menjadi sarana yang efektif untuk mengevaluasi dan memperbaiki diri”
(Penulis)

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali”**.

Penyusunan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas Sebelas Maret (UNS), Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini mendapat bantuan dari berbagai pihak baik langsung ataupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Pramono, S.U, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan skripsi ini.
2. Bapak Drs. H. Supriyadi SN, SU, selaku Dekan FISIP UNS.
3. Bapak Drs. Sudarto, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNS.
4. Bapak Didik G. Suharto, S.sos, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
5. Seluruh Dosen jurusan Ilmu Administrasi.
6. Bapak Dono Sri Hananto, S. E. selaku Direktur Utama PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali yang telah memberikan ijin dalam penelitian ini.

7. Seluruh pegawai dan karyawan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali yang telah membantu dalam memberikan informasi dan arahan dalam pelaksanaan penelitian ini.

Penulis yakin sepenuhnya tanpa bimbingan, arahan dan petunjuk dari pihak-pihak tersebut, skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu segala bantuan yang telah diberikan, penulis hanya dapat menyampaikan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya serta rasa terima kasih yang tak terhingga. Semoga amal kebaikan tersebut mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis juga berharap semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat pada pihak-pihak yang berkepentingan. Demi kesempurnaan penulisan skripsi ini segala sumbangan pemikiran, kritik dan saran yang membawa kebaikan akan penulis perhatikan. Terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Surakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Balakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kajian Teori	11
F. Kerangka Berpikir	29
G. Metode Penelitian	31
1. Lokasi Penelitian	31
2. Jenis Penelitian	31
3. Sumber Data	32
4. Sampling	32
5. Teknik Pengumpulan Data	33

6. Validitas Data	34
7. Teknik Analisis Data	35
8. Definisi Konseptual	37
9. Definisi Operasional	38
BAB II DESKRIPSI LOKASI	
A. Sejarah Perkembangan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	40
B. Struktur Organisasi	41
C. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	70
D. Wilayah Kerja	71
E. Keadaan Pegawai	72
1. Status Pegawai	72
2. Jumlah Pegawai	72
3. Tingkat Pendidikan Pegawai	74
4. Sistem Penggajian	76
5. Tunjangan dan Jaminan Sosial	76
6. Jam Kerja Pegawai	76
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Indikator Produktivitas	77
B. Indikator Kualitas Pelayanan	104
C. Indikator Responsivitas	122
D. Indikator Responsibilitas	126
E. Indikator Akuntabilitas	128
F. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	138
1. Faktor Pendukung	138
2. Faktor Penghambat	142
BAB IV PENUTUP	

A. Kesimpulan	145
B. Saran.....	147

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jumlah Nasabah PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun 2004-2008	6
Tabel 2.1 : Jumlah Pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berdasarkan Jabatan/ Bagian	73
Tabel 2.2 : Jumlah Pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berdasarkan Tingkat Pendidikan	74
Tabel 2.3 : Jumlah Pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 3.1 : Penyaluran Kredit Pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali per Januari s/d Desember 2008	82
Tabel 3.2 : Penyaluran Kredit Usaha Produktif PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali per Januari s/d Desember 2008	83
Tabel 3.3 : Penyaluran Kredit UMKM PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali per Januari s/d Desember 2008	84
Tabel 3.4 : Penyaluran Kredit Kendaraan Bermotor PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali per Januari s/d Desember 2008	85
Tabel 3.5 : Jangka Waktu Penerimaan Deposito Berjangka PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	93

Tabel 3.6 : Suku Bunga Deposito per Tahun Lima Bank Umum	94
Tabel 3.7 : Rencana Kerja Operasional dan Realisasi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun 2008	98
Tabel 3.8 : Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) Tahun 2007-2008 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	101
Tabel 4.1 : Posisi Dana Pihak Ketiga Tahun 2004 s/d 2008	105
Tabel 4.2 : Posisi Dana Milik Sendiri Tahun 2004 s/d 2008	106
Tabel 4.3 : Jumlah Nasabah Tabungan dan Saldo Tabungan Tahun 2007 s/d 2008	107
Tabel 4.4 : Jumlah Nasabah Deposito Berjangka dan Saldo Deposito Berjangka Tahun 2007 s/d 2008	109
Tabel 4.5 : Rencana Pembelian Inventaris Tahun 2008 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	113
Tabel 4.6 : Jumlah Sarana dan Prasarana PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	114
Tabel 4.7 : Rencana dan Realisasi Penghimpunan Dana Periode Desember 2008	119
Tabel 4.8 : Rencana dan Realisasi Pengembalian Dana Periode Desember 2008	120
Tabel 5.1 : Neraca Lajur PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali per 31 Desember 2008	131
Tabel 5.2 : Perhitungan Laba Rugi Periode 2008 PD BPR Bank Pasar	

Kabupaten Boyolali 133

Tabel 5.3 : Perbandingan Hasil Laba Rugi Tahun 2007 dan Tahun 2008

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali 134

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 : Kerangka Pemikiran	30
Gambar 1.2 : Bagan Model Analisa Interaktif	37
Gambar 2.1 : Bagan Struktur Organisasi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	43
Gambar 3.1 : Alur Pelayanan Tabungan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	108
Gambar 3.2 : Alur Pengembalian Tabungan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	108
Gambar 3.3 : Alur Pelayanan Deposito PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	110
Gambar 3.4 : Alur Pengambilan Deposito PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali	110

ABSTRAK

SARI RAHMAWATI, D0105020, Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, Skripsi, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2009.

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Untuk menciptakan suatu produk jasa yang optimal, Bank Perkreditan Rakyat perlu senantiasa memperhatikan dan meningkatkan kualitas pelayanan. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanannya, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga didukung oleh kinerja yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah dalam bentuk kredit, tabungan dan deposito.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam memberikan pelayanan yaitu tabungan, deposito dan kredit. Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dilihat dari indikator pengukuran kinerja Organisasi Publik yaitu Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif yang menggambarkan realitas yang cermat terhadap fenomena yang terjadi yang digunakan untuk memecahkan masalah berdasarkan fakta-fakta yang nampak. Sumber datanya meliputi dari proses wawancara dengan sumber data atau informan dan berasal dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Metode penarikan sampel yang digunakan bersifat *purposive sampling* yaitu dengan memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Digunakan juga teknik snowball sampling dimana pemilihan informasi pada waktu di lokasi penelitian berdasarkan petunjuk dari informan sebelumnya. Teknik pengumpulan data adalah dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Uji validitas data adalah dengan teknik triangulasi data yaitu menguji data yang sejenis dari berbagai sumber. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan Teknik Analisis Interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali menunjukkan hasil yang cukup maksimal. Produktivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dikatakan baik, dilihat dari produk pelayanan, kenaikan jumlah nasabah dan pencapaian target pendapatan sesuai dengan rencana kerja. Kualitas pelayanan dapat dikatakan sudah tercapai secara maksimal. Dilihat dari kelengkapan sarana dan prasarana, kemampuan pegawai, proses pengembalian uang atau tabungan dan menerapkan system *One Day Service*. Responsivitasnya belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan. Sudah ada respon yang positif terhadap keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan. Responsibilitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dikatakan sudah bagus karena prosedur pelayanan tertuang dalam SOP (Standart Operation

Prosedure). Akuntabilitas atau pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berupa Laporan keuangan Laba Rugi. Pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah maksimal, ditunjukkan dari neraca dan laporan laba rugi tahun 2007-2008 sudah menghasilkan laba bahkan mengalami kenaikan.

ABSTRACT

SARI RAHMAWATI. D0105020. The Performance of PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency. Thesis, Administration Science. Social and Politic Science Faculty. Sebelas Maret University Surakarta, 2009.

Bank Perkreditan Rakyat (Credit Union) is a bank that carries out its trading activity in conventional way, and/or is based on syariah principal in which within its activity the bank does not provide service in payment traffic, for creating an optimal service product, Bank Perkreditan Rakyat (Credit Union) needs to always pay attention and improve its service quality. PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency is also supported with good performance. The service provided by PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency is in the form of credit, saving, and deposits.

This research has aim to find out how is the performance of PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency in providing the services that are saving, deposits, and credit. The performance of PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency can be seen from the performance measurement indicators of Public Organization that are productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, and Accountability.

This research is qualitative descriptive research that depicting the precise reality toward the occurring phenomenon that is used to solve the problem based on the visible facts. The source of the data covers primary data, derived from the interview process with data source or informant, and secondary data, derived from the document that is related to the research. The method of sampling collection used is purposive sampling that is by choosing the informants who are considered knowledgeable and can be trusted for the data source. Researcher also uses snowball sampling in which the choosing of information in the place of research location in based on the previous informant's direction. The technique of data collection is by using interview, observation, and documentation technique. The data validity test used is by data triangulation technique, which is by testing the similar data from different source. The data analysis technique used is Interactive Analysis Technique.

the result of the research shows that the performance of PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency shows quite maximal result. The productivity of PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency can be said well, viewed from service product, customer number increase, and the achievement of income target according to working plan. The service quality is achieved maximally. It is viewed from the tool and equipment completeness, official's ability, money or saving return process, and the implementation of One Day Service system. Meanwhile, the bank's responsiveness is not maximal yet and still must be increase. There is a positive respond toward the complaint and claim proposed by the society in relation with service. The responsibility of PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency is said well because the service procedure is implied in SOP (Standard Operational Procedure). Accountability of PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency is in form of Loss-Profit Financial Report. the accountability of PD BPR Bank Pasar of Boyolali Regency is

maximal, it is indicated from the loss-profit report and balance in the year of 2007-2008 has resulted in profit even it experienced an increase.

BAB I

PENDAHULUAN

A . Latar Belakang Masalah

Era globalisasi merupakan sebuah kenyataan yang tidak dapat dipungkiri lagi. Indonesia adalah salah satu Negara yang sudah dapat merasakan dampaknya. Hal itu dapat dirasakan di berbagai bidang. Salah satunya adalah di bidang ekonomi. Menghadapi era globalisasi, perlu adanya pembangunan di bidang ekonomi, yang diarahkan guna mencapai masyarakat makmur dan berkeadilan sosial yang menjamin kesejahteraan baik materiil maupun spiritual sesuai dengan sasaran utama pembangunan. Sisi lain dari perkembangan dan perubahan yang diakibatkan oleh globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti disektor ekonomi, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya kepada masyarakat.

Pelayanan publik mempunyai ruang lingkup yang beragam di kehidupan masyarakat yang luas dan kompleks. Kinerja organisasi yang baik sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Organisasi publik merupakan pelaksana pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Organisasi publik mempunyai peran yang sangat penting dalam sistem pemerintahan karena di sini organisasi publik berhubungan langsung dengan masyarakat. Kinerja dalam organisasi publik pun harus tercipta dengan

baik agar dalam penyelenggaraan dapat berjalan efektif dalam melayani masyarakat.

Instansi pemerintah pastinya akan mengadakan perbaikan dan peningkatan diberbagai bidang. Kenyataannya terkadang perbaikan dan peningkatan itu masih dinilai kurang. Peningkatan kinerja dalam suatu instansi merupakan faktor utama untuk meningkatkan kualitas birokrasi di Indonesia. Peningkatan kinerja yang optimal perlu diadakan evaluasi kinerja.

Sumber Daya Manusia (SDM) berkualitas merupakan faktor yang dapat mempengaruhi peningkatan kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akibat dari globalisasi itu sendiri harus dapat dimanfaatkan dengan baik. Akibat yang ditimbulkan dari globalisasi belum tentu positif. Serta dengan adanya kemajuan di bidang Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK), sangat membutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas agar dapat memanfaatkan dan mengolah segala perkembangan tersebut. Selain itu, perkembangan dan kemajuan di atas menjadikan peningkatan proses *empowering* dalam lingkungan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan birokrasi disektor publik juga diharapkan mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi secara cepat dan dinamis sebagaimana yang terjadi di masyarakat.

Salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa adalah bank. Berdasarkan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit/bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Berdasarkan jenisnya, bank terdiri dari dua, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bentuk hukum bank umum dan BPR dapat berupa Perseroan Terbatas, Perusahaan Daerah, dan Koperasi. (dalam www.ekonomisyariah.com). Tujuan dari BPR antara lain menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) juga dapat diartikan sebagai salah satu jenis bank yang dikenal melayani golongan pengusaha mikro, kecil dan menengah. Dengan lokasi yang pada umumnya dekat dengan tempat masyarakat yang membutuhkan. Fungsi BPR tidak hanya sekedar menyalurkan kredit kepada para pengusaha mikro, kecil dan menengah, tetapi juga menerima simpanan dari masyarakat. Dalam penyaluran kredit kepada masyarakat menggunakan prinsip 3T, yaitu Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Sasaran, karena proses kreditnya yang relatif cepat, persyaratan lebih sederhana, dan sangat mengerti akan kebutuhan Nasabah.

Analisis terhadap kinerja birokrasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja. Organisasi berbasis kinerja yang berkualitas tinggi, terutama pada sektor publik sangat berkepentingan untuk membangun dan melaksanakan sistem pengukuran kinerja dan sistem pengelolaan kinerja secara efektif. Sistem pengukuran kinerja yang efektif akan menyediakan informasi kinerja organisasi untuk memperlihatkan sejauh mana pencapaian kinerja organisasi di dalam konteks pencapaian visi dan misi organisasi.

Salah satunya adalah penilaian kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat seperti yang dilakukan oleh instansi lain. Dalam memberikan pelayanannya, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga didukung oleh kinerja yang baik. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mempunyai beberapa pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah dalam bentuk kredit, tabungan dan deposito. Pelayanan tersebut dapat dilihat dari produk

pelayanan yang dikeluarkan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali antara lain :

1. Kredit pegawai dan investasi :

Kredit ini melayani kredit PNS, TNI/POLRI, pensiunan, swasta dan pengusaha.

2. Kredit UKM :

Kredit ini diperuntukkan untuk Usaha Kecil Menengah.

3. PHBK (Proyek Hubungan Bank dengan Kelompok) :

Merupakan bentuk kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan membentuk kelompok-kelompok dimana satu kelompok minimal terdapat 5 nasabah.

4. Deposito berjangka :

Deposito berjangka dapat dibuka untuk perorangan, badan usaha, dan instansi. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali menerima simpanan deposito dengan jangka waktu 1, 3, 6, 12 bulan dengan bunga yang berbeda.

5. Tabungan SIMASDA :

Diperuntukkan bagi perorangan atau badan usaha.

Kinerja yang baik dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali akan mempengaruhi proses pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kinerja yang baik tersebut dapat mempengaruhi proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. Terbukti bahwa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam memberikan pelayanan lebih mudah, cepat dan memuaskan.

Tabel 1.1
Data Jumlah Nasabah Tahun 2004-2008

No	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan (orang)	Jumlah Nasabah Deposito (orang)	Jumlah Nasabah Kredit (orang)	Total (orang)
1.	2004	9872	1250	445	11.567
2.	2005	9880	1310	504	11.694
3.	2006	10625	1395	512	12.532
4.	2007	11970	1408	551	13.929
5.	2008	12342	1470	1282	15.094

Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari tahun ke tahun terutama pada lima tahun terakhir jumlah nasabah PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali bertambah. Mulai dari tahun 2004 jumlah nasabah mencapai 11.567 nasabah yang terdiri dari 9.872 nasabah tabungan, 1250 nasabah deposito dan 445 nasabah kredit. Pada tahun 2005, jumlah nasabah tabungan sejumlah 9.880, jumlah nasabah deposito sebanyak 1310 dan nasabah kredit sebanyak 504 atau mengalami kenaikan 127 nasabah secara keseluruhan. Tahun 2006 terjadi kenaikan menjadi 12.532 nasabah. Tahun berikutnya, 2007 jumlah nasabah bertambah 1397 nasabah. Dan pada tahun kelima, tahun 2008 nasabah tabungan mencapai 12.342, nasabah deposito 1470 dan nasabah kredit sebanyak 1282, yang mencapai 15.094 nasabah. Hal ini dapat menggambarkan bagaimana kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Dengan terjadinya kenaikan jumlah nasabah pengguna jasa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dari tahun ke

tahun, dapat dikatakan bahwa kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali baik. Terlihat dari jumlah nasabah yang menjadi pemakai pelayanan dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Dari tahun ke tahun jumlah nasabah tersebut mengalami kenaikan. Dengan banyaknya nasabah yang menjadi pelanggan dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, dapat menggambarkan bagaimana kinerja dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam memberikan pelayanan. Karena bertambahnya nasabah tersebut dilandasi karena adanya kepuasan pelayanan. Dan tentu saja kepuasan pelayanan tersebut berhubungan dengan kinerja baik kinerja pimpinan, staf/karyawan. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mempunyai target yang ingin dicapai yaitu meningkatkan ekonomi masyarakat, pendapatan asli daerah (PAD), kesejahteraan pegawai dan sumber daya manusia (SDM).

Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali merupakan kemampuan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali termasuk di dalamnya kinerja pimpinan, kinerja pegawai dan staf-stafnya dalam menjalankan fungsi dan tugas dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan visi, misi, tujuan dan sasarannya. Visi dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah terwujudnya Bank yang tangguh dalam persaingan professional dalam kinerja yang sehat. Sedangkan salah satu misinya adalah meningkatkan mutu pelayanan yang optimal. Selain itu PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mempunyai tujuan antara lain adalah melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian, menanggulangi lintah darat/pelepas uang di daerah

terutama pasar-pasar, menunjang pembangunan disegala bidang, dan sebagai sumber pendapatan asli daerah (PAD) untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat di daerah.

Penelitian yang dilakukan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Sehingga dengan mengetahui bagaimana kinerjanya, diharapkan dapat mengetahui hambatan-hambatan yang ada serta dapat menjadi masukan. Dari pengamatan yang dilakukan dapat terlihat bahwa kinerja di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah baik. Hal ini terlihat dari bagaimana cara pegawai yang melayani nasabah dengan ramah, sopan, komunikatif serta dilihat dari kenaikan jumlah nasabah dari tahun ke tahun. Selain itu, dalam memberikan pelayanan, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu berusaha mempercepat dan mempermudah dalam setiap permohonan pengajuan pelayanan masyarakat baik dalam hal pengajuan kredit, tabungan ataupun deposito.

Kesadaran untuk memprioritaskan perbaikan kinerja seluruh jajarannya merupakan langkah yang tepat untuk meningkatkan pelayanan karena secanggih apapun sarana pelayanan yang ada, tidak akan berarti jika tidak didukung oleh tenaga-tenaga yang professional yang mempunyai kinerja baik. Keberhasilan kinerja di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, juga tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat dan upaya yang dilakukan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti mengajukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali?

C. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah diatas, maka penelitian ini dilakukan guna mencapai berbagai tujuan berikut :

1. Tujuan Operasional :
 - a. Mengetahui kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.
 - b. Mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.
2. Tujuan Fungsional :
 - a. Memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca dalam memahami kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.
 - b. Dapat menjadi masukan dan manfaat pada pihak PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, terutama mengenai kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

3. Tujuan individual :

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNS.

D. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan bermanfaat bagi :

1. Bagi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali :
 - a. Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.
 - b. Diharapkan dapat meningkatkan kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.
2. Bagi penulis :

Sebagai media latihan yang dapat memberikan sumbangan pengetahuan dan wawasan bagi penulis khususnya dalam hal Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

E. Kajian Teori

Teori merupakan suatu unsur yang penting dalam sebuah penelitian. Karena teori penelitian mencoba menerangkan fenomena sosial atau alami yang menjadi pusat perhatian penelitian (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1995:37).

1) Pengertian kinerja

Dalam bahasa Inggris kinerja di padankan dengan istilah *performance* yang berarti sesuatu hasil yang telah dikerjakan. Pengertian kinerja atau *performance* menurut menurut Suyadi Prawirosentono (1999:2) :

“Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Menurut Soerjono Soekanto (1993:365), kinerja adalah cara bagaimana melaksanakan suatu kegiatan dan hasil dari kegiatan tersebut (hasil kerja).

Sedangkan menurut Hadari Namawi (2000:396) kinerja dapat diartikan sebagai proses organisasi dalam melakukan penilaian terhadap pegawai atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Bastian (dalam Hessel Nogi, 2005 : 175) mendefinisikan kinerja organisasi sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan

visi organisasi. Yuwono, dkk (dalam Hessel Nogi, 2005:178) juga mengatakan bahwa konsep kinerja organisasi berhubungan dengan berbagai aktivitas dalam rantai nilai (*value chain*) yang ada pada organisasi

Sedangkan Joko Widodo (2008:78) mengemukakan bahwa kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan.

Definisi kinerja juga dikemukakan oleh Rob Patton dalam *The International Journal of Public Sector Management*, 16, 5 (2003): 359-72 (dalam www.espress.amu.edu.au/.../bi01.htm) berikut ini *performance is what those people centrally involved in and concerned about an organisation agree, implicitly and explicitly, to be performance. Defining performance in this way, of course, detracts from the claim that performance measurement systems provide objective, reliable and scientifically valid evidence about what works and what doesn't in the public sector.* (terjemahan : kinerja adalah apa yang dipusatkan oleh seseorang dan terkonsentrasi dalam kesepakatan organisasi, yang ditunjukkan dalam makna yang tersirat maupun tersurat. Definisi kinerja dalam hal ini tentu saja, diambil dari sistem ukuran kinerja yang dinilai secara objektif, realistis, dan keilmuan yang sesuai tentang apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan dalam sektor publik).

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi adalah kemampuan organisasi dalam menjalankan tugas sesuai dengan sasaran, visi dan misi dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

2) Pengukuran Kinerja

Penilaian kinerja akan menimbulkan perbaikan atau peningkatan kinerja karyawan yang kemudian akan berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan. Definisi yang dikemukakan oleh Mardiasmo (dalam Hessel Nogi, 2005:172) mengemukakan bahwa tolok ukur kinerja organisasi publik berkaitan dengan ukuran keberhasilan yang dapat dicapai oleh organisasi tersebut, karena satuan ukur yang relevan digunakan adalah efisiensi pengelolaan dana dan tingkat kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada publik.

James B. Whittaker (dalam Hessel Nogi, 2005:171) juga mengemukakan bahwa pengukuran/ penilaian kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Penilaian kinerja juga digunakan untuk menilai pencapaian tujuan dan sasaran (*goals and objectives*). Sedangkan menurut Larry D. Stout (dalam Hessel Nogi, 2005:174) mengatakan bahwa pengukuran atau penilaian kinerja organisasi merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, atau pun suatu proses.

Adapun manfaat penilaian kinerja organisasi dikatakan oleh Bastian (dalam Hessel Nogi, 2005:173) akan mendorong pencapaian tujuan organisasi dan akan memberikan umpan balik untuk upaya perbaikan terus-menerus

(berkelanjutan). Pengukuran kinerja tidak dimaksudkan untuk berperan sebagai mekanisme dalam memberikan penghargaan atau hukuman (reward/punishment), akan tetapi pengukuran kinerja berperan sebagai alat komunikasi dan alat manajemen untuk memperbaiki kinerja.

Penilaian kinerja berhubungan dengan sistem manajemen kinerja. Penerapan sistem manajemen kinerja dalam organisasi akan membawa dampak positif, karena dengan melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi baik dari level yang paling rendah maupun level yang tertinggi, akan berpengaruh terhadap manajemen organisasi, kepemimpinan, dan juga meningkatkan kualitas dalam kehidupan kerja karyawan.

Hal ini diungkapkan oleh Juhani Ukko yang ditulis dalam *International Journal of Business Performance Management*, Vol 10, No I, 2008 hal 86-98 (dalam www.inderscience.com) berikut ini:

“When designing and implementing a Performance Management system there are always some impacts on the management, leadership and further on the QWL (quality of the working life) of the employees. Hence, the successful implementation of a PM system should bring out positive impacts. If the PM system can support the management of the company in leadership and communication, it can enhance for example the employees’ commitment, motivation and possibilities to affect the decision making“.

(terjemahan: ketika merencanakan dan mengimplementasikan sebuah system manajemen kinerja selalu berdampak pada manajerial, kepemimpinan dan juga termasuk didalamnya kualitas kehidupan pekerja (QWL) dari para pekerja. Sehingga keberhasilan dari implementasi system manajemen kinerja selalu membawa dampak positif. Jika dalam system manajemen kinerja dapat mendukung manajemen di perusahaan dalam hal kepemimpinan dan komunikasi, itu dapat dijadikan contoh

sebagai komitmen karyawan, motivasi, dan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan.

3) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Dalam menilai kinerja organisasi tidak lepas dari faktor-faktor dari dalam maupun yang ada disekeliling organisasi yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi tersebut. Menurut Mahmudi (2005 : 21) kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

1. Faktor personal/individual, meliputi : pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
2. Faktor kepemimpinan, meliputi : kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan *team leader*.
3. Faktor tim, meliputi : kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
4. Faktor sistem, meliputi : sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual, meliputi : tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Menurut Soesilo dalam Hessel (2005:180) mengemukakan bahwa kinerja suatu organisasi birokrasi di masa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut :

1. Struktur organisasi sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas organisasi.
2. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi.
3. Sumber daya manusia, yang berkaitan dengan kualitas karyawan untuk bekerja dan berkarya secara optimal.
4. Sistem informasi manajemen, yang berhubungan dengan pengelolaan *data base* untuk digunakan dalam mempertinggi kinerja organisasi.
5. Sarana dan prasarana yang dimiliki, yang berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggara organisasi pada setiap aktivitas organisasi.

Ruky dalam Hessel (2005:180) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap tingkat pencapaian kinerja organisasi sebagai berikut :

1. Teknologi yang meliputi peralatan kerja dan metode kerja yang digunakan untuk menghasilkan produk atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Semakin berkualitas teknologi yang digunakan maka akan semakin tinggi tingkat kinerja organisasi tersebut.
2. Kualitas input atau material yang digunakan oleh organisasi.

3. Kualitas lingkungan fisik yang meliputi keselamatan kerja, penataan ruangan dan kebersihan.
4. Budaya organisasi sebagai pola tingkah laku dan pola kerja yang ada dalam organisasi yang bersangkutan.
5. Kepemimpinan sebagai upaya untuk mengendalikan anggota organisasi agar bekerja sesuai dengan standart dan tujuan organisasi.
6. Pengelolaan sumber daya manusia yang meliputi aspek kompensasi, imbalan, promosi, dan lain-lain.

Sementara itu, Dale Timpe (1992:329-330) menyebutkan tiga penentu kinerja organisasi yaitu tingkat keterampilan, tingkat upaya dan kondisi-kondisi eksternal. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi dapat ditunjukan pada faktor sumber daya manusia, struktur organisasi dan komunikasi organisasi.

4) Indikator Kinerja

Secara umum indikator mempunyai fungsi untuk membangun dasar pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi atau unit kerja.

Menurut Bastian dalam Hessel (2005:175) menetapkan indikator kinerja organisasi sebagai berikut :

1. Indikator masukan (inputs), adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar organisasi mampu menghasilkan produknya, baik barang atau

jasa, yang meliputi sumber daya manusia, informasi, kebijakan dan sebagainya.

2. Indikator keluaran (outputs), adalah segala sesuatu yang diharapkan langsung dicapai dari suatu kegiatan yang bersifat fisik ataupun nonfisik.
3. Indikator hasil (outcomes), adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung).
4. Indikator manfaat (benefit), yaitu sesuatu yang terkait dengan tujuan akhir dari pelaksanaan kegiatan.
5. Indikator dampak (impacts), adalah pengaruh yang ditimbulkan, baik positif maupun negatif, pada setiap tingkatan indikator berdasarkan asumsi yang telah ditetapkan.

Mohamad Mahsun (2006 : 71) mengemukakan bahwa indikator kinerja (*performance indicators*) sering disamakan dengan ukuran kinerja (*performance measure*). Namun sebenarnya, meskipun keduanya merupakan kriteria pengukuran kinerja, terdapat perbedaan makna. Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja, sehingga bentuknya cenderung kualitatif. Sedangkan ukuran kinerja adalah kriteria kinerja yang mengacu pada penilaian kinerja secara langsung, sehingga bentuknya lebih bersifat kuantitatif.

Sedangkan menurut Dwiyanto (2002:50-51) menyatakan indikator untuk mengukur kinerja birokrasi publik meliputi :

1. Produktivitas.
2. Kualitas pelayanan.
3. Responsivitas.
4. Responsibilitas.
5. Akuntabilitas.

Berdasarkan beberapa ukuran kinerja yang telah dikemukakan di atas, peneliti mengacu pada pendapat Agus Dwiyanto. Yaitu indikator untuk mengukur kinerja organisasi publik yaitu : produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

- a. Produktivitas
Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, namun juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas diperluas pada seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting (Agus Dwiyanto, 2002:50).
- b. Kualitas pelayanan
Kinerja pelayanan juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan organisasi publik terhadap masyarakat. Karena sekarang ini, kualitas pelayanan menjadi cenderung penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak terjadi kasus ketidakpuasan terhadap kualitas layanan dari suatu organisasi publik. Maka dari itu, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang didapat, dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Penggunaan kepuasan masyarakat menjadi keuntungan karena informasi tentang kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah (Agus Dwiyanto, 2002:50).

- c. Responsivitas organisasi
Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun prioritas kebutuhan dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Agus Dwiyanto, 2002:50-51).
- d. Responsibilitas organisasi
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi (Agus Dwiyanto, 2002:51).
- e. Akuntabilitas
Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih rakyat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bias dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan organisasi itu dianggap benar sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat. (Agus Dwiyanto, 2002:51).

Berdasarkan berbagai ukuran kinerja yang telah dikemukakan diatas, pada penelitian kinerja pelayanan ini, penulis menggunakan kelima indikator. Indikator tersebut adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas ,responsibilitas dan akuntabilitas. Penulis menggunakan kelima indikator karena kelima indikator tersebut dinilai penting dalam pengukuran kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Berikut ini akan dijelaskan mengenai masing-masing indikator yang digunakan.

1. Produktivitas

Produktivitas kerja dapat diartikan sebagai sikap dan perilaku pegawai dalam birokrasi terhadap peraturan-peraturan dan standar-standar yang sudah ditetapkan oleh birokrasi.

Secara umum produktivitas diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat. (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2005 : 174). Sedangkan menurut Agus Dwiyanto (2002:50):

“ Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, namun juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas diperluas pada seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.”

Produktivitas juga diartikan sebagai hasil dari efisiensi pengelolaan masukan dan efektivitas pencapaian sasaran. Jadi agar kita dapat mengidentifikasi produktivitas terlebih dahulu harus mengetahui apa yang ingin dicapai suatu organisasi. Hal ini berkenaan dengan konsep efektivitas. Perolehan dalam bentuk hasil merupakan titik pusat yang sangat penting dalam konsep produktivitas, sebab tanpa hasil yang dicapai tersebut produktivitas akan dinilai nihil.

Produktivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah kemampuan kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam usaha pencapaian hasil yang telah ditetapkan. Produktivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat berupa pencapaian target yang telah ditetapkan

berdasarkan permintaan masyarakat. Produktivitas di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dilakukan melalui cara membandingkan target yang ditetapkan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali yaitu memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang dalam masyarakat dengan realisasi penerimaan berdasarkan permohonan masyarakat dan penyelesaian permohonan tersebut.

2. Kualitas Pelayanan

Kinerja organisasi publik juga bisa dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan organisasi publik tersebut kepada masyarakat. Menurut Goetsch dan Davis dalam Fandy Tjiptono (1996:4) mengatakan kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa proses pelayanan dipengaruhi oleh alam.

Kualitas pelayanan juga dapat diukur dari perspektif pelanggan. Yaitu tingkat kepuasan dan kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diperoleh. Tolak ukur dari kualitas ini adalah tergantung pada pelanggan. Apakah telah sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan dan menimbulkan kepuasan.

Isu mengenai kualitas pelayanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena

ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap kualitas layanan seringkali diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Kualitas pelayanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah bagaimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan indikator yang telah dijelaskan di atas, kualitas pelayanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali meliputi kesesuaian pelayanan yang diberikan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sesuai dengan harapan masyarakat sehingga terpenuhi kebutuhan pengguna jasa, sarana dan prasarana yang digunakan apakah dapat menunjang atau mendorong kualitas pelayanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dan ketepatan waktu dalam penyelesaian permohonan masyarakat.

3. Responsivitas

Konsep responsivitas menunjuk pada pertanggungjawaban organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Serta seberapa jauh organisasi publik tersebut tanggap terhadap kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat. Sedangkan menurut Hessel Nogi (2005 : 222) responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakuka oleh aparatur atau petugas terhadap kebutuhan pengguna jasa, yang dalam hal ini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan sebagaimana diatur dalam perundangan yang berlaku.

Joko widodo (2008 : 69) mengemukakan bahwa nilai responsivitas, berkaitan dengan daya tanggap dan menanggapi apa yang menjadi keluhan, masalah, dan aspirasi publik. Birokrasi publik yang baik adalah birokrasi yang responsif (mempunyai daya tanggap yang tinggi dan cepat menanggapi) terhadap apa yang menjadi keluhan, masalah, aspirasi publik. Responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan (masyarakat).

Dengan demikian organisasi publik yang mempunyai kinerja yang baik dalam melayani masyarakat adalah mereka yang juga mempunyai responsivitas yang tinggi terhadap apa yang menjadi kebutuhan, permasalahan, keluhan dan aspirasi masyarakat yang menggunakan jasanya. Respon yang diharapkan pengguna jasa kepada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah daya tanggap PD BPR Bank Pasar Kabupaten

Boyolali dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit dan juga tepat waktu. Sehingga sikap responsiv PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat terlihat dari sikap pegawai dalam menanggapi kebutuhan pengguna jasa; kesesuaian antara tanggapan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali terhadap kebutuhan dengan aspirasi dan harapan pengguna jasa; upaya-upaya yang dilakukan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam menanggapi keluhan pengguna jasa dan fasilitas yang dapat menunjang responsivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

4. Responsibilitas

Responsibilitas banyak digunakan dalam menilai kinerja organisasi publik. Responsibilitas menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2005 : 174) merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintahan dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Untuk bisa melaksanakan penilaian terhadap apa yang menjadi sikap, perilaku dan sepak terjang birokrasi publik, maka harus memiliki standart penilaian tersendiri yang sifatnya administratif atau teknis, bukan politis.

Responsibilitas berhubungan dengan sejauh mana instansi pemerintah melaksanakan segala kegiatannya sesuai dengan prinsip-prinsip dan peraturan yang benar dengan standart profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki dalam rangka pencapaian tujuan secara optimal

Jadi responsibilitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah kemampuan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prinsip dan peraturan pemerintah yang benar dan sesuai dengan standart profesional dan kompetensi aparatur pemerintah dengan mengarahkan Sumber Daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang ditetapkan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan indikator yang mengalami perluasan makna. Dulu akuntabilitas mempunyai makna sebagai pertanggungjawaban finansial. Tetapi sekarang, akuntabilitas juga memiliki fungsi untuk mengetahui efektivitas dari kinerja pemerintah terhadap program yang dilaksanakannya. Dalam konteks organisasi pemerintah, akuntabilitas publik adalah pemberian informasi atas aktivitas dan kinerja pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Penekanan utama pada akuntabilitas publik adalah pemberian informasi kepada publik dan konstituen lainnya yang menjadi pemangku kepentingan (stake holder).

Menurut Joko Widodo (2008 : 75) akuntabilitas publik merupakan kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja atas tindakan seseorang/ badan hukum/ pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau wewenang untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.

Sedangkan menurut Agus Dwiyanto (2002:57) mengatakan bahwa akuntabilitas dalam penyelenggaraan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada dalam masyarakat. Nilai dan norma pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut diantaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia dan orientasi pelayanan yang dikembangkan bagi masyarakat pengguna jasa.

Dalam penelitian ini, akuntabilitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali ditekankan pada akuntabilitas eksternal yaitu sejauh mana kebijakan atau kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali konsisten dengan nilai dan norma yang ada dalam masyarakat.

5) Pengertian BPR

Menurut Pasal 1 ayat 4 Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dalam UU No, 10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah “BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”

6) Tujuan BPR

Menurut Subagyo et. al (1997:68) tujuan BPR adalah menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah kesejahteraan rakyat banyak.

7) Sasaran BPR

Sasaran BPR adalah untuk melayani kebutuhan masyarakat agar mereka tidak jatuh ke tangan para rentenir. Menurut Subagyo, et. al (1997:68) menjelaskan sasaran dari BPR adalah melayani kebutuhan petani, peternak, nelayan, pedagang, pengusaha kecil, pegawai dan pensiunan karena sasaran ini belum dapat dijangkau oleh Bank Umum dan untuk lebih mewujudkan pemerataan layanan perbankan, pemerataan kesempatan berusaha, pemerataan pendapatan dan agar mereka tidak jatuh ke tangan para pelepas uang.

F. Kerangka Pemikiran

Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali merupakan kemampuan yang dimiliki oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan visi, misi, tujuan dan sasarannya. Tugas dan fungsi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah memberikan pelayanan dalam bentuk kredit, tabungan dan deposito.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat dan tentunya mengacu pada misi yang ada yaitu meningkatkan mutu pelayanan yang optimal; memberikan hasil yang terbaik; memberikan citra perbankan yang baik; memperluas jangkauan pelayanan.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali diharapkan mampu melaksanakan tugas dan fungsi dengan optimal dalam melayani masyarakat. Selain itu perlu juga menciptakan kinerja yang tinggi. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga perlu senantiasa dapat memanfaatkan fasilitas yang ada dan memperhatikan perubahan yang terjadi untuk menunjang kinerja.

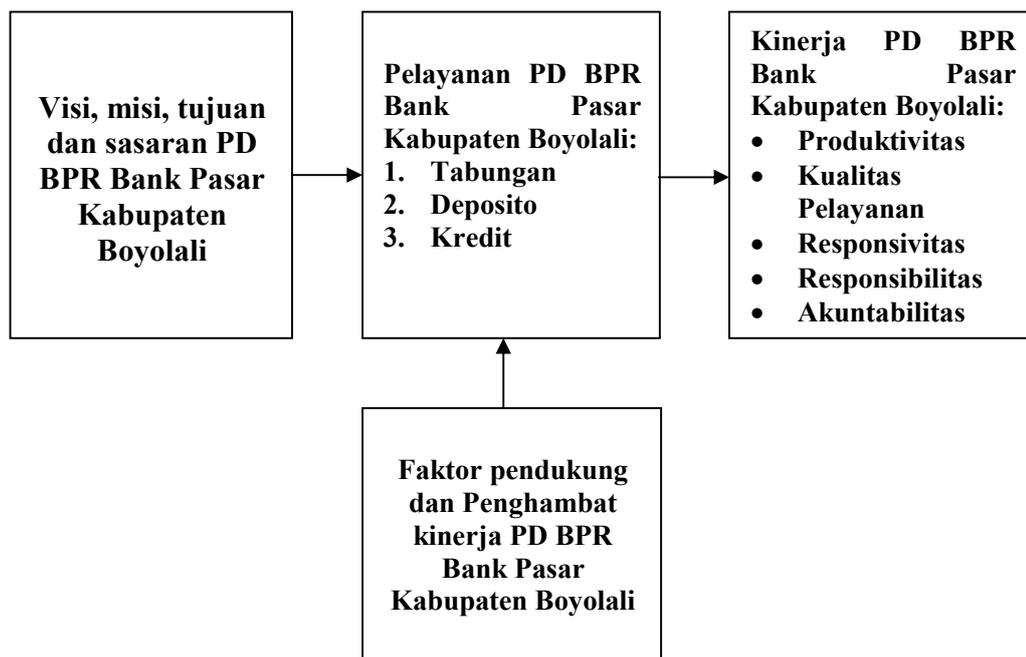
Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, maka kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Keberhasilan tingkat kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dipengaruhi oleh faktor pendukung dan penghambat. Kinerja PD

BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang ekonomi.

Kerangka pemikiran dari kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dilihat dari gambar dibawah ini :

Kerangka Pemikiran

“Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali”



Gambar 1.1 Model Kerangka Pemikiran

G. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Pertimbangan yang mendasari lokasi penelitian ini adalah :

- a. PD BPR Bank Pasar sebagai salah satu organisasi publik yang bergerak pada bidang keuangan perlu diketahui bagaimana kinerjanya.
- b. Adanya upaya serius dari pemerintahan Kabupaten Boyolali dan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam berkinerja.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan suatu penelitian deskriptif dengan didukung data kualitatif, dimana penelitian ini berusaha untuk mengungkapkan suatu fakta atau realita fenomena sosial tertentu sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara objektif tentang keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi. Menurut Lexy J. Moleong (2000 : 6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Jenis penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk menerangkan, menggambarkan, dan melukiskan suatu fenomena yang ada untuk memecahkan suatu masalah .

3. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, yang menjadi informan adalah pihak-pihak yang mengetahui informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali serta masyarakat pengguna layanan khususnya yang ada di unit kerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali pusat. Sedangkan observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan di kantor pusat PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dan di lingkungan masyarakat pengguna layanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Serta dengan mengumpulkan data pendukung seperti dokumen berbentuk buku, tabel statistik dan buku pedoman.

4. Sampling

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Dalam *purposive sampling*, peneliti cenderung untuk memilih informan yang dianggap mengetahui informasi dan permasalahannya secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap (H. B Sutopo, 2002:56). Penelitian sampel ini diarahakan pada sumber data yang dipandang memiliki data yang penting yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Selain itu juga digunakan teknik *snowball sampling* di mana pemilihan informasi pada waktu di lokasi penelitian berdasarkan petunjuk dari informan sebelumnya, dan seterusnya bergulir sehingga didapatkan data yang lengkap dan akurat. Dalam hal ini sampel penelitiannya adalah karyawan PD

BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali di Bidang Umum baik dari tingkat direksi maupun seksi-seksi.

5. Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk penelitian kualitatif dari jenis sumber data yang digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Interview (wawancara)

Merupakan kegiatan untuk mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden, dimana peneliti membuat kerangka dan garis-garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengadakan percakapan yang mendalam yang diarahkan pada masalah tertentu dengan para informan yang sudah dipilih untuk mendapatkan data yang diperlukan. Teknik wawancara ini tidak dilakukan dengan struktur yang ketat dan formal agar informasi yang dikumpulkan memiliki kapasitas yang cukup, hanya saja untuk memberikan pedoman dalam mengadakan wawancara maka penulis membuat pedoman wawancara.

b. Observasi

Merupakan teknik yang digunakan untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat atau lokasi, benda-benda serta rekaman gambar-gambar (H. B. Sutopo, 2002:64). Jadi observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan

dan pencatatan langsung di lokasi penelitian mengenai kegiatan yang ada dan sedang berlangsung.

c. Dokumentasi

Adalah teknik pengumpulan data sekunder dengan cara mencatat data-data, dokumen-dokumen, catatan-catatan, laporan-laporan ataupun arsip-arsip yang berkaitan dengan obyek penelitian demi kesempurnaan dalam melakukan analisa. Bukti nyata yang digunakan adalah hasil laporan, struktur organisasi, produk dan lain-lain yang berhubungan dengan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

6. Validitas Data

Validitas data dimaksudkan sebagai bukti bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan sehingga kesimpulan yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Untuk menjamin validitasnya, penulis menggunakan cara *triangulasi* data. Menurut H. B Sutopo (2002 : 79) Triangulasi data atau sumber memanfaatkan jenis sumber data yang berbeda-beda untuk menggali data yang sejenis. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dalam penelitian ini digunakan triangulasi data atau sumber, yang mana peneliti bisa memperoleh informasi dari narasumber (manusia) yang berbeda-beda posisinya dengan teknik wawancara mendalam, sehingga informasi dari narasumber yang satu bisa dibandingkan dengan informasi dari narasumber lainnya.

7. Teknik Analisis Data

Tujuan analisa data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian kualitatif pada dasarnya proses analisis dilakukan secara bersamaan dengan proses pelaksanaan pengumpulan data. Model yang digunakan adalah model yang saling terjalin dan interaktif yang merupakan suatu model analisis yang dilakukan apabila inti data sudah diperoleh. Kemudian dilanjutkan penafsiran data dimana penulis mengungkapkan dalam bentuk uraian-uraian dan penjelasan-penjelasan lainnya yang pada akhirnya dapat diambil suatu kesimpulan-kesimpulan, saran-saran sesuai dengan tujuan penelitian ini.

Dalam metode interaktif ini terdapat tiga komponen analisis, yaitu : *Data redugtion* (pengumpulan data), *Data display* (penyajian data), *Conclusion drawing* (penarikan kesimpulan). Aktivitas yang dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu proses siklus. Menurut Miles dan Huberman dalam H. B. Sutopo (2002 : 94-96), ketiga komponen tersebut adalah :

a. *Data redugtion* (pengumpulan data)

Merupakan proses seleksi, pemfokusan dan penyederhanaan dan abstraksi data kasar yang diperoleh di lapangan. Tahap ini berlangsung terus-menerus dari tahap awal sampai akhir penelitian.

b. *Data display* (penyajian data)

Merupakan penyajian data-data yang telah diolah dalam bentuk table, matrik, grafik ataupun teks naratif yang didesain secara sistematis sehingga memudahkan pembaca untuk memahaminya. Penyajian data yang memberikan informasi ini dapat digunakan untuk menganalisa sesuatu yang terjadi, untuk selanjutnya memungkinkan menarik kesimpulan dan mengambil tindakan

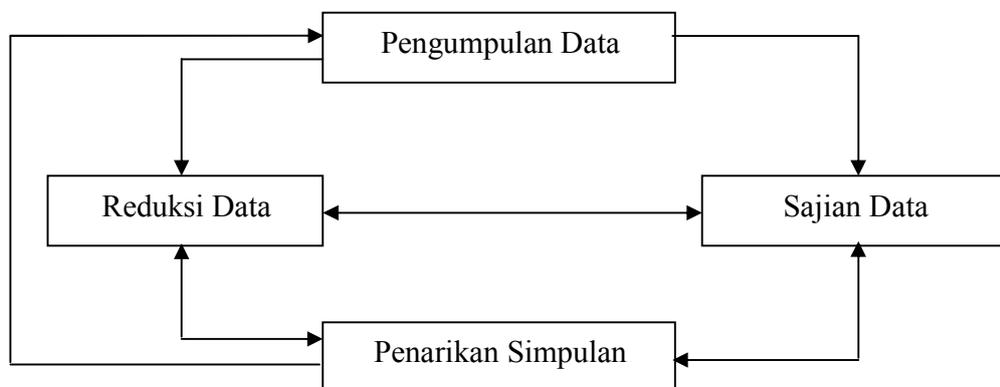
c. *Conclusion drawing* (penarikan kesimpulan)

Penarikan kesimpulan ini dilakukan setelah semua data berhasil dikumpulkan. Setelah menganalisis data-data tersebut, dicari tema, ketentuan, penjelasan dan kesamaan-kesamaan yang muncul. Dalam proses ini landasan-landasan yang kuat sangat diperlukan agar verifikasi yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar model analisis interaktif dari Miles dan Huberman dalam H. B. Sutopo (2002:96) berikut :

Gambar 1.2

Bagan Model Analisis Interaktif



(Sumber : H. B. Sutopo, 2002 : 96)

8. Definisi Konseptual

Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali didefinisikan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

9. Definisi Operasional

Dalam suatu penelitian suatu konsep yang digunakan perlu dioperasionalkan. Definisi operasional berfungsi menjelaskan ukuran atau indikator penelitian agar data yang diperoleh lebih nyata. Dalam penelitian ini, definisi operasional dari kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah sebagai berikut :

Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dilihat melalui indikator-indikator sebagai berikut :

a. Produktivitas

Produktivitas dilihat dari kemampuan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam usaha pencapaian hasil yang telah ditetapkan. Produktivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat berupa pencapaian target yang telah ditetapkan berdasarkan permintaan masyarakat.

b. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dilihat dari bagaimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Responsivitas

Responsivitas dilihat dari kemampuan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam mengenali aspirasi, keluhan dan kebutuhan masyarakat.

d. **Responsibilitas**

Responsibilitas dilihat dari kemampuan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab.

e. **Akuntabilitas**

Akuntabilitas dilihat dari sejauh mana kebijakan atau kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tersebut konsisten dengan nilai dan norma yang ada dalam masyarakat.

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Daerah Nomor K. 24/1968 tanggal 5 April 1968, pada pertengahan tahun 1968 di Boyolali didirikan Bank Pasar yang merupakan salah satu cabang dari Perusahaan Daerah Kabupaten Boyolali. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Daerah Nomor 150/KU/Adm/B/1968 tanggal 9 Desember 1968, pada pertengahan tahun 1969 didirikan “BANK DESA” yang merupakan salah satu cabang dari Perusahaan Daerah Kabupaten Boyolali. Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Nomor 151/KU/Adm/Um/B/1968 tanggal 9 Desember 1968, pada pertengahan tahun 1969 didirikan “BANK KARYAWAN” yang merupakan salah satu cabang dari Perusahaan Daerah Kabupaten Boyolali.

Pada tanggal 30 Juni 1970, tiga buah Bank tersebut diatas difusikan menjadi satu badan dengan nama “LEMBAGA PERKREDITAN DAERAH KABUPATEN BOYOLALI” dengan dasar Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 7 tahun 1970, dan masih tetap menjadi salah satu cabang dari Perusahaan Daerah Kabupaten Boyolali. Terhitung mulai tanggal 1 Januari 1980, atas dasar Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Boyolali Nomor 4 Tahun 1979, Lembaga Perkreditan Daerah tersebut dipisahkan dari Perusahaan Daerah Kabupaten

Boyolali, dan berdiri sendiri sebagai sebuah Perusahaan dengan nama Perusahaan Daerah Bank Pasar Kabupaten Dati II Boyolali.

Badan Usaha tersebut mendapatkan ijin melanjutkan usaha dari Menteri Keuangan dengan Surat Keterangan Nomor KET.143/MK.II/1980 tanggal 19 Mei 1980. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Dati II Boyolali Nomor 10 Tahun 1995, terhitung mulai tanggal 1 Oktober 1995 berubah nama menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kabupaten Dati II Boyolali. Perubahan nama dimaksud diatas, telah mendapatkan ijin dari Menteri Keuangan dengan Surat Keputusan Nomor KEP. 081/Km.17/1996 tanggal 15 Januari 1996.

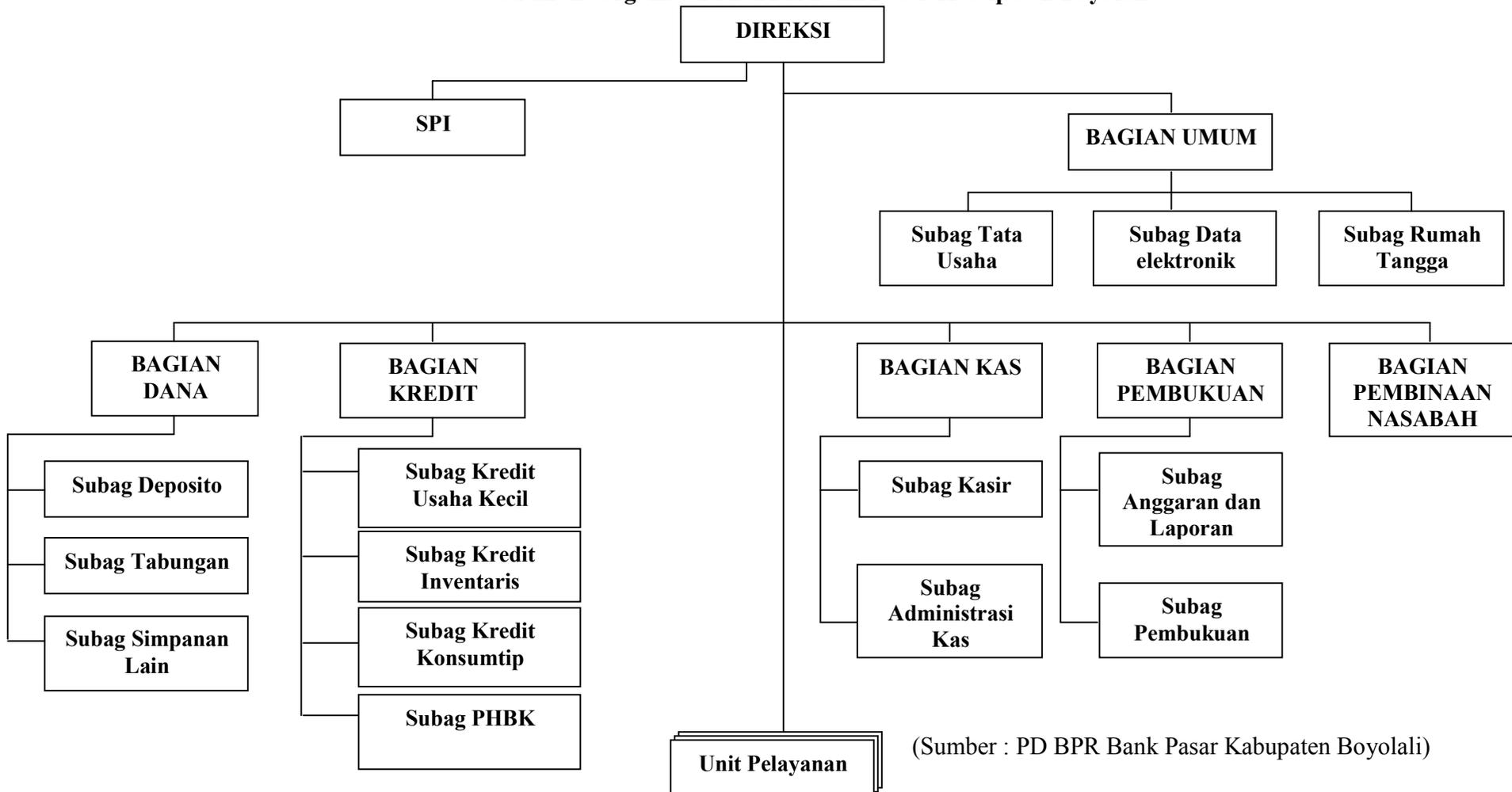
B. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali terdiri dari :

1. Direksi
2. Satuan Pengawas Intern
3. Bagian Umum
4. Sub Bagian Tata Usaha
5. Sub Bagian Rumah Tangga/Perlengkapan
6. Sub Bagian Data Elektronik
7. Bagian Pembukuan
8. Sub Bagian Anggaran dan Laporan
9. Sub Bagian Pembukuan
10. Bagian Kredit

11. Sub Bagian Kredit Usaha Kecil
12. Sub Bagian Kredit Investasi
13. Sub Bagian Kredit Konsumtif
14. Sub Bagian PHBK
15. Bagian Dana
16. Sub Bagian Deposito
17. Sub Bagian Tabungan
18. Sub Bagian Simpanan Lain
19. Bagian Kas
20. Sub Bagian Kasir
21. Sub Bagian Administrasi Kas
22. Bagian Pembinaan Nasabah
23. Unit Pelayanan

Gambar 1.3
Struktur Organisasi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali



Adapun deskripsi jabatan dari struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Direksi

Direksi mempunyai tugas menyusun perencanaan melaksanakan koordinasi dalam pelaksanaan tugas antara anggota Direksi dan melakukan pembinaan serta pengendalian terhadap Satuan Pengawas Intern, bagian, sub bagian, dan unit pelayanan berdasarkan asas keseimbangan dan keserasian. Untuk melaksanakan tugas tersebut Direksi mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Memimpin PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berdasarkan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Dewan Pengawas.
- b. Menetapkan kebijaksanaan untuk melaksanakan pengurusan dan pengelolaan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berdasarkan kebijaksanaan umum yang ditetapkan oleh Dewan Pengawas.
- c. Menyusun dan menyampaikan rencana kerja tahunan dan anggaran PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali kepada Bupati Boyolali melalui Dewan Pengawas yang meliputi kebijaksanaan dibidang organisasi, perencanaan, perkreditan, kepegawaian, umum, dan pengawasan untuk mendapat pengesahan.
- d. Menyusun dan menyampaikan laporan perhitungan hasil usaha berkala dan kegiatan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali setiap 3 bulan sekali kepada Bupati Boyolali melalui Dewan Pengawas.

- e. Menyusun dan menyampaikan laporan tahunan yang terdiri atas neraca dan perhitungan laba/rugi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali kepada Bupati Boyolali melalui Dewan Pengawas, untuk mendapat pengesahan.

Direksi dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Direktur Utama yang mempunyai tugas sebagai berikut :
 - 1) Bertanggungjawab kepada Bupati Boyolali.
 - 2) Memimpin jalannya perusahaan sesuai dengan peraturan perundangan dan ketentuan yang berlaku.
 - 3) Memimpin pegawai perusahaan secara keseluruhan melalui Direktur atau langsung.
 - 4) Menentukan/memutuskan atas segenap permasalahan di dalam maupun di luar Pengadilan Negeri.
 - 5) Mengurus dan mengelola kekayaan perusahaan.
 - 6) Meminta persetujuan Bupati Boyolali melalui Dewan Pengawas untuk:
 - a) Mengadakan perjanjian hutang-hutang dengan pihak ketiga.
 - b) Mengikat perusahaan sebagai penanggung.
 - c) Memperoleh/memindahtangankan barang-barang milik perusahaan untuk menanggung hutang.
 - d) Menyelesaikan perkara di Pengadilan Negeri.

- 7) Mengadakan rapat-rapat Dinas untuk membicarakan kepentingan pengurusan perusahaan.
- 8) Mengangkat dan memberhentikan pegawai menurut peraturan perundangan yang berlaku.
- 9) Memberikan penjelasan dan keterangan kepada Badan Pengawas dan Bupati Boyolali atas segala sesuatu yang dipandang perlu.
- 10) Menyusun program kerja dan rencana anggaran perusahaan setiap tahun buku dan memintakan persetujuan Bupati Boyolali melalui Badan Pengawas.
- 11) Menyampaikan laporan neraca, perhitungan laba/rugi dan laporan lainnya serta seluruh kegiatan perusahaan kepada Bupati Boyolali dan Bank Indonesia.
- 12) Menandatangani kontrak, dokumen dan surat-surat perusahaan atas nama perusahaan dan Direksi.
- 13) Memutuskan besarnya pinjaman untuk seluruh nasabah kredit khususnya dan pinjaman kredit lainnya yang besarnya di atas Rp. 2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah) serta mengesahkan dokumen kreditnya.
- 14) Mengesahkan seluruh bentuk bukti pengeluaran biaya yang sifatnya memerlukan keputusan, yang besarnya diatas Rp. 25.000,00 (dua puluh lima ribu rupiah).

- 15) Mengambil alih seluruh tugas dan tanggung jawab Direktur apabila Direktur berhalangan hadir/tidak di tempat.
- b. Direktur mempunyai tugas sebagai berikut :
- 1) Bertanggungjawab kepada Direktur Utama.
 - 2) Mewakili dan melaksanakan tugas Direksi bila Direktur Utama berhalangan hadir/tidak di tempat.
 - 3) Membantu Direktur Utama dalam melaksanakan tugas-tugasnya.
 - 4) Memimpin bagian-bagian dalam melaksanakan tugasnya.
 - 5) Mengatur/membina kerja sama dan mesinkronisasikan seluruh kegiatan bagian-bagian.
 - 6) Menyusun rencana pengembangan kegiatan operasional dan administrasi.
 - 7) Mengkoordinasikan pembuatan program kerja dan rencana anggaran serta laporan pertanggungjawaban tahunan yang disiapkan oleh bagian pembukuan.
 - 8) Mengadakan rapat-rapat dinas dalam memperlancar pelaksanaan tugas-tugas bagian seijin Direktur Utama.
 - 9) Melaksanakan fungsi dan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
 - 10) Memutuskan besarnya pinjaman nasabah selain kredit khusus yang besarnya Rp. 1.500.000,00 (satu juta lima ratus ribu rupiah) sampai dengan Rp. 2.500.000,00 (dua juta lima ratus ribu rupiah) dan

mengesahkan dokumen kredit yang putusannya dilaksanakan oleh selain Direktur Utama.

- 11) Mengesahkan seluruh kebutuhan dana untuk mengeluarkan kredit dan simpanan wajib di Daerah.
- 12) Mengesahkan seluruh bentuk pengeluaran biaya yang sifatnya memerlukan keputusan/kebijaksanaan, yang besarnya Rp. 25.000,00 (dua puluh lima ribu rupiah) ke bawah.
- 13) Mengesahkan seluruh bukti pengeluaran/pencairan tabungan umum sebesar Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) ke atas, dan seluruh bukti pengeluaran/pencairan deposito.
- 14) Mengesahkan seluruh bukti pengeluaran yang sifatnya tidak memerlukan keputusan.

2. Satuan Pengawas Intern

Satuan Pengawas Intern mempunyai tugas melaksanakan pengawasan intern atas kegiatan-kegiatan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Untuk melaksanakan tugas tersebut Satuan Pengawas Intern mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian tugas bagian Satuan Pengawas Intern.
- b. Melaksanakan dan melakukan tugas koordinasi, pengawasan dan penilaian terhadap kegiatan serta pelaksanaan tugas staf bawahannya.

- c. Membantu Direksi dalam mengadakan penilaian atas SPI dan pelaksanaannya serta memberikan saran-saran/pertimbangan perbaikan.
- d. Bertanggungjawab atas terselenggaranya pelaksanaan tugas pemeriksaan yang independent untuk mengevaluasi seluruh kegiatan usaha perusahaan mengenai lingkup pemeriksaan baik secara spesial audit maupun general audit dan monitoring tindak lanjut hasil pemeriksaan.
- e. Membantu Direksi di dalam mencapai sasaran yang diharapkan dengan memberdayakan sumber daya yang ada secara efektif dan efisien.
- f. Membuat program kerja pemeriksaan dan membuat serta melaksanakan prosedur pemeriksaan sesuai yang diprogramkan.
- g. Menyusun Kertas Kerja Pemeriksaan (KKP) dan menginventarisir masalah-masalah yang ditemukan dan mempelajari resume hasil pemeriksaan sebelumnya untuk dievaluasi serta disimpulkan guna menyusun Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).
- h. Membimbing anggota tim pelaksana selama melakukan pemeriksaan dan memberi petunjuk didalam menyusun KKP.
- i. Mereview seluruh KKP yang telah dikerjakan oleh anggota tim pemeriksa.
- j. Membahas (konfirmasi) hasil pemeriksaan dengan pejabat objek yang diperiksa sesuai dengan tingkat tanggungjawabnya dan membuat LHP kemudian disampaikan kepada Direksi sebagai informasi manajemen untuk diambil langkah-langkah/tindakan pembenahan.

- k. Mendorong kelancaran tugas seluruh kegiatan didalam memberikan pelayanan kepada semua pihak yang berkepentingan.
- l. Mengamankan harta bank dengan mencegah penyimpangan (*tindakan preventive*) dan menemukan penyimpangan (*tindakan detektif*) serta memperbaiki penyimpangan (*tindakan korektif*).
- m. Meneliti laporan berita acara atas perhitungan kas dan saldo kas (*opnam cash*) serta seluruh penyelenggaraan administrasi kas.
- n. Melakukan penelitian atas rekonsiliasi bank, rekening antar kantor dan lain-lain pada tiap bulan terutama atas pos-pos terbuka yang sudah lama belum ada penyelesaiannya.
- o. Selalu memperhatikan posisi keuangan dari tiap-tiap laporan harian, mingguan dan bulanan serta tahunan.
- p. Memeriksa apakah pos-pos dan sandi sudah tepat penggunaannya.
- q. Meneliti kebenaran angka-angka akumulatif yang ada dalam berbagai laporan.
- r. Mengikuti perkembangan beban biaya yang dikeluarkan melalui saldo-saldo dalam ikhtisar mutasi keuangan, kemudian dibandingkan dalam besarnya anggaran yang telah ditetapkan.
- s. Meneliti keabsyahan surat pertanggungjawaban pengeluaran biaya apakah telah sesuai dengan ketentuan.
- t. Mengkaji atas kewajaran suku bunga, biaya denda dan ongkos-ongkos lainnya yang dibebankan kepada nasabah.

- u. Mengikuti/memonitor perkembangan pendapatan dari unit-unit organisasi, kemudian dibandingkan dengan anggaran yang telah ditetapkan.
- v. Meneliti copy perjanjian kredit beserta seluruh lampirannya yang merupakan kelengkapan persyaratan, kemudian dibandingkan dengan prosedur dan ketentuan-ketentuan yang menjadi pedoman dasar hukum.
- w. Meneliti kolektibilitas, prosedur dan laporan-laporan kredit yang bersifat nonperforming.
- x. Meneliti dan mengembangkan kemungkinan-kemungkinan hal lain yang ada hubungannya dengan bidang perkreditan dan perhimpunan dana dari pihak ketiga.
- y. Meneliti/memeriksa apakah pelaksanaan penjualan harta lancar, aktiva tetap dan inventaris telah mendapat persetujuan dari pejabat yang berwenang.
- z. Melakukan penelitian atas hasil pengamatan (pemeriksaan) fisik inventaris yang dilakukan oleh unit-unit organisasi apakah telah sesuai dengan daftar inventaris yang ada.

3. Bagian Umum

Bagian Umum mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi serta melaporkan kebijaksanaan penyelenggaraan kegiatan ketatausahaan, data elektronik dan kerumahtanggaan. Untuk melaksanakan tugas tersebut Bagian Umum mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian tugas bagian umum.
- b. Melaksanakan dan melakukan tugas koordinasi, pengawasan, pengarahan dan penilaian terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas staf dibawahnya.
- c. Bertanggungjawab atas terselenggaranya urusan surat menyurat, pengalokasian surat-surat dan tata arsipnya.
- d. Melaksanakan perencanaan kebutuhan pegawai, mutasi, evaluasi/penilaian kerja, pembinaan, pendidikan, kenaikan gaji berkala, kenaikan pangkat, promosi jabatan, kesejahteraan, hukuman jabatan dan pemberhentian pegawai.
- e. Bertanggungjawab atas pelaksanaan absensi, apel, upacara dan kegiatan lain yang sejenis.
- f. Mengurus agar peraturan perusahaan selalu tersedia serta sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.
- g. Membuat rincian tugas staf bagian umum bersama-sama dengan Kasubbagnya masing-masing.
- h. Bertanggungjawab atas terselenggaranya kegiatan rapat-rapat, pembuatan notulen hasil rapat dan penyampaiannya kepada yang berkepentingan.
- i. Merencanakan dan melaksanakan pengadaan, pemeliharaan serta penghapusan inventaris/peralatan kantor dengan memenuhi seluruh prosedur dan ketentuannya.
- j. Bertanggungjawab atas pembuatan daftar inventaris beserta mutasinya.

- k. Bertanggungjawab atas tersedianya alat-alat kantor, blangko-blangko cetakan dan lain-lain.
- l. Bertanggungjawab atas keamanan kantor beserta seluruh pegawai dan peralatannya.
- m. Bertanggungjawab atas tersedianya fasilitas komputer, program data elektronik, terpeliharanya program data elektronik serta pengembangannya.
- n. Bertanggungjawab atas terselenggaranya urusan rumah tangga PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.
- o. Menyediakan/menyerahkan data kepada kepala bagian pembukuan serta mengkoordinasikan, untuk rencana kerja dan laporan-laporan.
- p. Memproses dan melaksanakan laporan perubahan pengurus kepada Bank Indonesia.
- q. Membantu tugas khusus pembuatan rencana kerja dan laporan tahunan.
- r. Membantu tugas lain sepanjang diperlukan.
- s. Mewakili Direksi dalam bidangnya dalam hal Direksi berhalangan hadir atau sepanjang diperlukan.
- t. Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah dan tindakan yang diambil di bidang tugasnya maupun di bidang lain.
- u. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Direksi.

Bagian Umum terdiri dari beberapa sub bagian yaitu sebagai berikut :

- a. Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan surat menyurat, administrasi perjalanan dinas, dan urusan kepegawaian.
- b. Sub Bagian Data Elektronik mempunyai tugas mengkoordinasikan perencanaan, mengevaluasi, melakukan pemasukan ke dalam data elektronik serta melaporkan kebijakan yang berhubungan dengan sistem data elektronik.
- c. Sub Bagian Rumah Tangga mempunyai tugas melakukan urusan rumah tangga, perlengkapan, dan urusan dalam.

4. Bagian Dana

Bagian Dana mempunyai tugas mengusahakan dan mengkoordinasikan pengembangan dana PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Untuk melaksanakan tugas tersebut Bagian Dana mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian tugas bagian rah dana.
- b. Melakukan koordinasi, pengawasan, pengarahan dan penilaian pelaksanaan tugas sub bagian dan staf dibawahnya.
- c. Mengusahakan pengembangan dana PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali antara lain titipan dana masyarakat, pinjaman antar Bank, pinjaman lainnya, modal statuter, cadangan-cadangan dan lain-lain.
- d. Bertanggungjawab atas penyediaan dan penggunaan *bilyet* deposito beserta registernya.

- e. Memeriksa seluruh administrasi titipan dana masyarakat baik penitipan, pencairan maupun pembayaran bunganya.
- f. Mengesahkan bukti pembayaran bunga deposito, serta bukti penanaman dan pencairan tabungan sebesar Rp. 1.000.000,00 ke bawah.
- g. Mengurus, mengelola dan mengadministrasikan sumber dana dari Bank lain dan pinjaman lainnya.
- h. Mengurus, mengelola dan mengadministrasikan penanaman dana pada Bank lain dan badan/organisasi lain.
- i. Melakukan koordinasi setiap hari dengan bagian pembukuan untuk rekonsiliasi data neraca dan lainnya.
- j. Membuat evaluasi bulanan atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
- k. Membuat laporan jatuh tempo titipan dana setiap bulan dan laporan manajemen lainnya.
- l. Menyediakan dan menyerahkan data kepada kepala bagian pembukuan serta mengkoordinasikan, untuk keperluan penyusunan rencana kerja, perubahan rencana kerja dan laporan-laporan.
- m. Bertanggungjawab atas terselenggaranya dengan baik tata arsip bagian dana.
- n. Membantu tugas bagian lain sepanjang diperlukan.
- o. Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah dan tindakan yang perlu diambil baik dibidang tugasnya maupun dibidang lain.

- p. Mewakili Direksi dalam bidangnya dalam hal Direksi berhalangan hadir atau sepanjang diperlukan.
- q. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Direksi.

Bagian Dana terdiri dari sub bagian yaitu :

- a. Sub Bagian Deposito mempunyai tugas mencari nasabah dan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk deposito berjangka.
- b. Sub Bagian Tabungan mempunyai tugas mencari nasabah dan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan.
- c. Sub Bagian Simpanan Lain mempunyai tugas mencari nasabah atau menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan lain atau yang dipersamakan dengan itu.

5. Bagian Kredit

Bagian Kredit mempunyai tugas melakukan penyaluran dana dan pemberian kredit kepada nasabah. Untuk melaksanakan tugas tersebut Bagian Kredit mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian tugas bagian kredit.
- b. Melaksanakan dan melakukan tugas koordinasi, pengawasan dan penilaian terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas staf dibawahnya.
- c. Melakukan penyaluran dana berbentuk kredit kepada nasabah dan melaksanakan usaha penarikan kembali beserta bunga dan lainnya sesuai ketentuan.

- d. Memberikan penjelasan dan syarat-syarat, prosedur dan ketentuan kredit kepada calon nasabah.
- e. Melakukan penelitian syarat-syarat serta mengadakan analisa kredit.
- f. Memberikan putusan kredit sebesar Rp. 1.500.000,00 ke bawah dengan memperhatikan pertimbangan staf.
- g. Mengusulkan kepada Direksi terhadap permohonan kredit diatas kewenangan putusannya.
- h. Melakukan administrasi kredit, mempersiapkan dan meneliti perjanjian kredit.
- i. Bertanggungjawab atas penyimpangan dan pemeliharaan dokumen-dokumen penting yang berkenaan dengan tugasnya.
- j. Menyusun rencana kerja tahunan dibidangnya untuk diserahkan kepada Bagian Pembukuan.
- k. Membuat evaluasi bulanan atas rencana kerja yang ditetapkan.
- l. Melakukan koordinasi setiap hari dengan bagian rah dana untuk rekonsiliasi simpanan wajib dan lainnya.
- m. Bertanggungjawab dan mengupayakan bersama-sama dengan bagian pembinaan nasabah dan badan lain agar kolektibilitas pinjaman menunjukkan kualitas baik.
- n. Melaksanakan koordinasi dengan bagian pembinaan nasabah yang berkaitan dengan pembinaan nasabah dan daftar nasabah yang diajukan untuk dihapuskan bukukan.

- o. Menyerahkan daftar nasabah non lancar beserta berkasnya kepada kepala bagian pembinaan nasabah untuk diadakan penagihannya.
- p. Melaksanakan koodinasi setiap hari dengan bagian pembukuan untuk rekonsiliasi data neraca dan lainnya.
- q. Membuat laporan kepada Direksi atas jatuh tempo nasabah setiap bulan, kesulitan/hambatan yang dihadapi, dan lain-lain yang diperlukan untuk kepentingan manajemen.
- r. Membuat/menyajikan data kepada kepala bagian pembukuan serta mengkoordinasikan untuk keperluan penyusunan rencana kerja dan laporan bulanan, triwulanan, semester, tahunan, dan lain-lain.
- s. Membuat rincian tugas staf bagian kredit bersama Kasubbagnya masing-masing.
- t. Membantu tugas lain sepanjang diperlukan.
- u. Mewakili Direksi dalam bidangnya dalam hal Direksi berhalangan hadir atau sepanjang diperlukan.
- v. Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah dan tindakan yang diperlukan diambil baik dibidang tugasnya maupun dibidang lain.
- w. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Direksi.

Bagian Kredit terdiri dari beberapa subbagian yaitu :

- a. Sub Bagian Kredit Usaha Kecil mempunyai tugas mencari nasabah, menyalurkan dana serta mengevaluasi kredit usaha kecil.

- b. Sub Bagian Kredit Investasi mempunyai tugas mencari nasabah menyalurkan dana serta mengevaluasi kredit investasi.
 - c. Sub Bagian Kredit Konsumtif mempunyai tugas mencari nasabah menyalurkan dana serta mengevaluasi kredit konsumsi.
 - d. Sub Bagian Program Hubungan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dengan Kelompok mempunyai tugas mencari nasabah menyalurkan dana serta mengevaluasi program hubungan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dengan kelompok.
6. Bagian Kas

Bagian Kas mempunyai tugas melakukan koordinasi kegiatan-kegiatan pemasukan dan pengeluaran uang. Untuk melaksanakan tugas tersebut Bagian Kas mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran dan penyelesaian tugas bagian kas.
- b. Melakukan koordinasi, pengawasan, pengarahan dan penilaian terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas sub bagian dan staf dibawahnya.
- c. Melakukan penelitian kebenaran laporan kas harian.
- d. Bertanggungjawab atas pengurusan, pengamanan dan persediaan uang kas beserta rinciannya, termasuk perhitungan pemenuhan *cash ratio* setiap saat.
- e. Pemegang kunci kas, kunci rahasia brankas besar, kunci pintu masuk, kunci ruangan, kunci almari arsip 1 dan 2.

- f. Bertanggungjawab atas perhitungan dan pembayaran gaji/honor bagi perangkat PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali setiap bulan menurut ketentuan yang berlaku.
- g. Bertanggungjawab atas perhitungan penerimaan hak-hak pegawai (bonus, insentif dan lain-lain) menurut ketentuan yang berlaku serta bertanggungjawab atas perhitungan dan administrasi lengkap pasal 21 final setiap bulan, cicilan PPh pasal 25 setiap bulan dan pasal 29 setiap tahun.
- h. Melaksanakan setoran ke kas daerah dari bagian keuntungan, bila sudah saatnya.
- i. Melakukan koordinasi setiap hari dengan bagian pembukuan untuk rekonsiliasi data neraca dan lainnya.
- j. Bertanggungjawab atas keefektivan penggunaan fasilitas yang diberikan.
- k. Bekerjasama dengan bagian rah dana dalam hal penanaman dan penarikan dana dari Bank lain.
- l. Bertanggungjawab atas kerjasama antar pimpinan dan staf di bagian keuangan.
- m. Menyediakan data-data untuk keperluan manajemen.
- n. Menyediakan dan atau menyerahkan data kepada kepala bagian pembukuan serta mengkoordinasikan, untuk keperluan penyusunan rencana kerja, perubahan rencana kerja dan laporan-laporan.
- o. Membantu tugas-tugas bagian lain sepanjang diperlukan.

- p. Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah-langkah dan atau tindakan-tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya.

Bagian Kas terdiri dari beberapa sub bagian yaitu :

- a. Sub Bagian Kasir mempunyai tugas melakukan penerimaan dan pengeluaran uang dan untuk melaksanakan tugas tersebut sub bagian kasir mempunyai fungsi sebagai berikut :
- 1) Bertanggungjawab atas keluar masuknya uang fisik kas kecil setiap hari.
 - 2) Pemegang kunci brankas besar, kunci pintu masuk, kunci ruangan, kunci almari arsip 3 dan 4.
 - 3) Menandatangani berkas/kwitansi/bukti keluar masuknya uang fisik.
 - 4) Melaporkan kepada kepala bagian tentang keadaan *cash ratio* setiap hari.
 - 5) Bertanggungjawab atas rincian dan pembayaran gaji/honor bagi perangkat PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali setiap bulan menurut ketentuan yang berlaku.
 - 6) Bertanggungjawab atas pembayaran penerimaan hak-hak pegawai (bonus, insentif, dan lain-lain) menurut ketentuan yang berlaku.
 - 7) Bertanggungjawab atas keefektivan penggunaan fasilitas yang diberikan.
 - 8) Mengajukan amprah keperluan alat tulis dan lainnya setiap bulan lewat kepala bagian.

- 9) Bertanggungjawab atas kerjasama antar pimpinan dan staf dibagian keuangan.
 - 10) Memberikan penjelasan secukupnya kepada nasabah sewaktu menerima/membayar.
 - 11) Membayar Asuransi Sosial Tenaga Kerja (ASTEK).
 - 12) Bertanggungjawab atas pengelolaan kas poker.
 - 13) Bertanggungjawab atas pemotongan untuk angsuran kredit khusus, kredit Yaspan, kredit pada Bank lain, dan potongan lainnya.
 - 14) Bertanggungjawab atas penyimpangan arsip yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawabnya.
- b. Sub Bagian Administrasi Kas mempunyai tugas melakukan pembukuan keluar masuknya uang dan untuk melaksanakan tugas tersebut sub bagian administrasi mempunyai fungsi sebagai berikut :
- 1) Bertanggungjawab atas input data ke dalam komputer dan penelitian ulang seluruh bukti-bukti keuangan dan mengkoordinasikan kepada Bagian Pembukuan.
 - 2) Pemegang persediaan meterai untuk ongkos.
 - 3) Bertanggungjawab atas penyimpangan arsip yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawabnya.
 - 4) Bertanggungjawab atas keefektifan penggunaan fasilitas yang diberikan.

- 5) Seijin kepala bagian membantu tugas kasir sehari-hari dan tugas lainnya bila diperlukan.
- 6) Sepengetahuan kepala bagian kas, membantu tugas-tugas lain sepanjang diperlukan.

7. Bagian Pembukuan

Bagian Pembukuan mempunyai tugas melaksanakan pembukuan dan menerima laporan-laporan dari bagian-bagian lain. Untuk melaksanakan tugas tersebut Bagian Pembukuan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian tugas bagian pembukuan.
- b. Melaksanakan dan melakukan koordinasi, pengawasan, pengarahan dan penilaian terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas sub bagian dan staf dibawahnya.
- c. Meneliti bukti-bukti administrasi keuangan, melakukan falidasi, merekonsiliasi dengan bagian/pihak lain yang terkait, menyelesaikan jurnal, buku besar, neraca dan laba/rugi setiap hari, kemudian menyerahkan kembali kepada Kasubag pembukuan, bukti-bukti administrasi keuangan dimaksud untuk diarsipkan.
- d. Mempersiapkan dan menyelesaikan bukti-bukti pendukung pembukuan lainnya yang diperlukan dan menyelesaikan administrasinya.
- e. Merekonsiliasi atau mencocokkan data-data neraca dengan bagian lain yang terkait setiap hari.

- f. Menghitung perhitungan tingkat kesehatan Bank setiap hari.
- g. Menyediakan dan atau menyampaikan data perkembangan untuk kepentingan manajemen (informasi manajemen).
- h. Menghimpun data-data dari masing-masing bagian dan mengkoordinasikannya untuk keperluan penyusunan rencana kerja, perubahan kerja, laporan-laporan bulanan, triwulanan, semester, tahunan dan lain-lain.
- i. Bertanggungjawab atas pengolahan, penyusunan dan penyelesaian dengan benar rencana kerja tahunan, perubahan rencana kerja, evaluasi rencana bulanan, laporan bulanan, laporan publikasi, laporan tahunan, serta laporan-laporan lainnya.
- j. Bertanggungjawab atas terselenggaranya dengan baik tata arsip bagian pembukuan.
- k. Membantu tugas-tugas bagian lain sepanjang diperlukan.
- l. Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah dan tindakan yang perlu diambil baik dibidang tugasnya maupun dibidang lain.
- m. Mewakili Direksi dalam bidangnya dalam hal Direksi berhalangan hadir atau sepanjang diperlukan.
- n. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Direksi.

Bagian Pembukuan terdiri dari beberapa Sub Bagian yaitu :

- a. Sub Bagian Anggaran dan Laporan mempunyai tugas melakukan penyusunan anggaran dan laporan dan untuk melaksanakan tugas tersebut Sub Bagian Anggaran dan Laporan mempunyai fungsi sebagai berikut :
- 1) Mengelola, menyusun dan menyelesaikan pembuatan rencana kerja tahunan dan perubahannya sampai dengan proses pengesahan dan penyampaiannya kepada masing-masing yang berkepentingan di bawah koordinasi kepala bagian pembukuan.
 - 2) Menyusun/membuat laporan bulanan, laporan publikasi, laporan tahunan dan laporan-laporan lainnya, dan memproses sampai dengan penyampaiannya.
 - 3) Membuat evaluasi bulanan atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
 - 4) Mengusahakan agar penyampaian rencana kerja dan laporan-laporan dimaksud dapat dilaksanakan selambat-lambatnya hari terakhir sesuai dengan ketentuan.
 - 5) Menyediakan data-data yang diperlukan oleh manajemen.
 - 6) Sepengetahuan kepala bagian pembukuan, membantu tugas-tugas lain sepanjang diperlukan.
 - 7) Mewakili kepala bagian pembukuan dalam bidangnya dalam hal kepala bagian berhalangan hadir atau sepanjang diperlukan.
 - 8) Melaksanakan tugas-tugas lain-lain yang diperintahkan oleh Kepala Bagian dan Direksi.

b. Sub Bagian Pembukuan mempunyai tugas melakukan pembukuan dan menerima laporan dari bagian lain dan untuk melaksanakan tugas tersebut Sub Bagian Pembukuan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- 1) Menghimpun bukti-bukti administrasi keuangan, mengoreksi, mengadministrasikan, menyerahkan kepada kepala bagian pembukuan untuk diadakan penelitian/falidasi dan rekonsiliasi, dan menerima kembali untuk diadakan penyempurnaan dan akhirnya pengarsipan.
- 2) Menyelesaikan buku-buku besar dan sub-sub buku besar.
- 3) Bertanggungjawab atas tertibnya tata arsip bukti-bukti administrasi keuangan.
- 4) Menyediakan data-data yang diperlukan oleh manajemen.
- 5) Sepengetahuan Kepala Bagian Pembukuan membantu tugas-tugas lain sepanjang diperlukan.
- 6) Mewakili Kepala Bagian Pembukuan dalam bidangnya bila Kepala Bagian berhalangan hadir atau sepanjang diperlukan.
- 7) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Kepala Bagian dan Direksi.

8. Bagian Pembinaan Nasabah

Bagian Pembinaan Nasabah mempunyai tugas melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan pertimbangan nasabah. Unuk

melaksanakan tugas tersebut bagian pembinaan nasabah mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian tugas bagian pembinaan nasabah.
- b. Melaksanakan dan melakukan koordinasi, pengawasan dan penilaian terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas staf dibawahnya.
- c. Melaksanakan koordinasi dengan Bagian Kredit dan bagian lain yang berhubungan dengan pembinaan nasabah dan administrasinya.
- d. Melaksanakan pembinaan nasabah seluruh sektor kredit, termasuk kredit bermasalah dan yang dihapuskan.
- e. Melaksanakan usaha agar kolektibilitas kredit yang diberikan dapat menunjukkan kualitas yang baik, dengan cara sebagai berikut :
 - 1) Menginventarisir nasabah yang daftarnya diserahkan dari bagian kredit.
 - 2) Melaksanakan koordinasi dengan Bagian Kredit dan bagian lain dalam usaha penagihan dengan suatu sistem jenjang sebagai berikut:
 - a). Surat-surat tagihan.
 - b). Penagihan langsung.
 - c). Penagihan lewat tim penyelesaian tunggakan.
 - d). Surat tagihan terakhir sebagai peringatan.
 - e). Somasi lewat Kebijakan/Pengadilan/Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BPUPLN).

- f). Penyelesaian akhir lewat BPUPLN atau Pengadilan Negeri.
- f. Melaksanakan koordinasi dengan bagian terkait dalam usaha penagihan secara efektif huruf c diatas untuk kredit yang telah dihapusbukukan.
 - g. Bertanggungjawab atas penatausahaan dengan baik daftar *ekstra komstable* beserta mutasinya, dan berkas penyelesaian kredit bermasalah lainnya.
 - h. Membuat daftar nasabah yang perlu diselsaikan oleh tim penanganan tunggakan bersama-sama dengan bagian kredit.
 - i. Membuat dan mengajukan daftar nasabah untuk dihapuskan, bersama-sama bagian kredit.
 - j. Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah atau tindakan yang perlu diambil dibidang tugasnya maupun dibidang lain.
 - k. Membuat rincian tugas dan tanggungjawab stafnya yang diketahui oleh Direksi.
 - l. Menyediakan dan meyerahkan data kepada Kepala Bagian Pembukuan serta mengkoordinasikan, untuk keperluan penyusunan rencana kerja, perubahan rencana kerja dan laporan-laporan.
 - m. Membantu tugas-tugas bagian lain sepanjang diperlukan.
 - n. Menyampaikan laporan manajemen.
 - o. Mewakili Direksi dalam bidangnya, dalam hal Direksi berhalangan hadir atau sepanjang diperlukan.
 - p. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Direksi.

9. Unit Pelayanan

Unit Pelayanan mempunyai tugas sebagai perpanjangan tangan Kantor Pusat dalam mencari dana, dan melayani nasabah diwilayahnya. Untuk melaksanakan tugas tersebut Unit Pelayanan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran pelaksanaan dan penyelesaian tugas Unit Pelayanan dan melakukan koordinasi, pengawasan, pengarahan dan penilaian terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas staf dibawahnya.
- b. Melakukan penyaluran dana berbentuk kredit kepada nasabah dan melaksanakan usaha penarikan kembali beserta bunga dan lainnya sesuai ketentuan.
- c. Melakukan penelitian syarat-syarat serta mengadakan analisa kredit.
- d. Mengusulkan kepada pejabat pemungut kredit atas permohonan kredit yang telah diadakan analisa.
- e. Bertanggungjawab atas kolektibilitas pinjaman diwilayahnya, agar kolektibilitas pinjaman menunjukkan kualitas baik.
- f. Melaksanakan koordinasi dengan bagian pembinaan nasabah dalam upaya penyelesaian kredit bermasalah.
- g. Melaksanakan laporan-laporan yang diperlukan kepada Kantor Pusat.
- h. Melakukan administrasi kredit diwilayahnya.
- i. Bertanggungjawab atas penyimpanan dan pemeliharaan dokumen-dokumen diwilayahnya.

- j. Memberikan saran dan pertimbangan tentang langkah dan tindakan yang perlu diambil baik dibidang tugasnya maupun dibidang lain.
- k. Melaksanakan usaha perjajakan untuk mengumpulkan titipan dana masyarakat serta melaksanakannya sesuai kebijakan yang ditempuh Direksi.
- l. Bertanggungjawab atas pemeliharaan seluruh inventaris/barang milik perusahaan diwilayahnya.
- m. Membuat rincian tugas staf Unit Pelayanan.
- n. Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh Direksi.

C. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Visi dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah terwujudnya Bank yang tangguh dalam persaingan professional dalam kinerja dan sehat. Sedangkan misinya adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan mutu pelayanan yang optimal.
- b. Memberikan hasil yang terbaik.
- c. Memberikan citra perbankan yang baik.
- d. Memperluas jangkauan pelayanan.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga mempunyai tujuan, yaitu :

- a. Melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian.

- b. Menanggulangi lintah darat/pelepas uang di daerah terutama di pasar-pasar.
- c. Menunjang pembangunan disegala bidang.
- d. Sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat di daerah.

Sedangkan sasaran dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang.

D. Wilayah Kerja

Wilayah kerja Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah Kabupaten Daerah Tingkat II Boyolali dan sekitarnya, dimana dalam melaksanakan tugasnya, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mempunyai kantor pelayanan kas pelayanan. Kantor pelayanan kas Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Boyolali terdiri enam kantor pelayanan kas pelayanan kas pelayanan sebagai berikut :

1. Kantor kas pelayanan Ampel meliputi daerah Kecamatan Boyolali, Cepogo, Selo, Musuk, Ampel dan Mojosongo.
2. Kantor kas pelayanan Banyudono meliputi daerah Kecamatan Banyudono, Sawit dan Teras.
3. Kantor kas pelayanan Simo meliputi daerah Kecamatan Simo, Sambi, Nogosari dan ngemplak.

4. Kantor kas pelayanan Karanggede meliputi daerah Kecamatan Karanggede, dan Wonosegoro.
5. Kantor kas pelayanan Andong meliputi daerah Kecamatan Andong, Klego dan Kemusu.
6. Kantor kas pelayanan Juwangi meliputi daerah kecamatan Juwangi.

E. Keadaan Pegawai

1. Status Pegawai

Berdasarkan status pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dibedakan menjadi :

- a. Pegawai tetap, mereka adalah pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, mereka bukan pegawai negeri sipil dan telah memiliki NPP (Nomor Pokok Perusahaan).
- b. Pegawai kontrak, mereka adalah pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali yang telah dikontrak dengan jangka waktu 1 tahun dan dapat diperpanjang selama 2 tahun dan mereka mempunyai kesempatan untuk menjadi pegawai tetap.

2. Jumlah Pegawai

Jumlah pegawai di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali saat ini berjumlah 63 orang yang membidangi pada tiap jabatan dan bagian seperti yang ada dalam struktur organisasi.

Tabel 2.1
Jumlah Pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali
berdasarkan Jabatan/ Bagian

No	Jabatan/Bagian	Jumlah
1.	Kepala SPI	1 orang
2.	Kepala Bagian	4 orang
3.	Kantor Pelayanan Kas	
	a. Ampel	1 orang
	b. Banyudono	1 orang
	c. Simo	1 orang
	d. Karanggede	1 orang
	e. Andong	1 orang
	f. Juwangi.	1 orang
4.	Kasubag	8 orang
5.	Staf	39 orang
6.	Capeg	3 orang
7.	Tenaga Kontrak	2 orang

Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa dari 63 pegawai yang ada di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, sebanyak 58 orang berstatus sebagai pegawai tetap, sedangkan 5 orang sisanya berstatus sebagai calon pegawai dan tenaga kontrak. Jumlah pegawai paling banyak adalah staf yaitu berjumlah 39 orang. Hal ini disebabkan karena orientasi kerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali lebih ditekankan pada pelayanan. Sehingga lebih banyak dibutuhkan staf sebagai pelaksana dalam memberikan pelayanan.

3. Tingkat Pendidikan Pegawai

Jenjang pendidikan yang dimiliki oleh pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sangat beragam, mulai dari SD/ SLTP hingga Sarjana. Dari 63 orang pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sampai dengan tahun 2008, yang berpendidikan SI, menunjukkan 40 pegawai atau 63,5%. Sisanya adalah 2 pegawai berpendidikan SII, dan 21 pegawai berpendidikan SLTA atau sederajat. Berikut ini disajikan tabel yang menunjukkan tingkat pendidikan pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Tabel 2.2

Data Jumlah Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	%
1.	Sekolah Dasar (SD)	-	-
2.	SLTP dan sederajat	-	-
3.	SLTA dan sederajat	21 orang	33,3%
4.	Diploma I, II,III	-	-
5.	SI	40 orang	63,5%
6.	SII	2 orang	3,2%
	Total	63 orang	100%

Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berpendidikan SI yaitu sebanyak 40 orang, sedangkan untuk pegawai yang berpendidikan SII ada sekitar 2 orang. Selain itu jumlah pegawai yang memiliki jenjang pendidikan SLTA sebanyak 21 orang atau mencapai 33,3 % dari seluruh pegawai yang ada di PDAM.

Struktur pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini, dimana jumlah pegawai secara keseluruhan sebanyak 63 orang.

Tabel 2.3

Data Jumlah Pegawai berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1.	Laki-laki	23 orang	36,5%
2.	Perempuan	40 orang	63,5%
Jumlah		63 orang	100%

Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa pegawai yang di miliki PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 23 orang atau 36,5% sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan sebanyak 40 orang atau 63,5% dari keseluruhan pegawai sebanyak 63 orang atau 100%.

4. Sistem penggajian

Sistem penggajian yang diberikan di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mengacu pada Peraturan Pemerintah tentang Gaji Pokok Pegawai Negeri Sipil yaitu Peraturan Pemerintah nomor 6 Tahun 1997, dimana gaji diberikan atas dasar masa kerja dan golongan.

5. Tunjangan dan Jaminan Sosial

Bentuk tunjangan dan jaminan sosial yang diberikan perusahaan kepada pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sebagai berikut :

- a. Tunjangan Jabatan
- b. Tunjangan Kesehatan
- c. Tunjangan Perumahan
- d. JAMSOSTEK

6. Jam Kerja Pegawai

Waktu kerja yang berlaku di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah sebagai berikut :

- a. Senin – Jum'at : 07.00 – 15.00
- b. Sabtu : 08.00 – 12.00
- c. Waktu istirahat tidak ditentukan oleh perusahaan, tetapi diatur sendiri oleh karyawan secara bergantian sesuai kebutuhan.

BAB III

PEMBAHASAN

Penilaian suatu kinerja dalam organisasi dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai misi yang ditetapkan. Sehingga penilaian kinerja sangat dianggap penting. Suatu pelayanan yang optimal adalah jika didalamnya terdapat indikator-indikator yang digunakan untuk tolak ukur keberhasilan.

Dalam bab ini akan dibahas tentang hasil dan pembahasan dalam penelitian tentang Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Untuk mengukur Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali digunakan indikator-indikator Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Selain itu juga akan dibahas faktor yang mendukung dan menghambat kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

A. Indikator Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dan output yang dapat diartikan sejauh mana perbandingan antara upaya yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh. Dalam penelitian ini produktivitas di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali meliputi produk-produk pelayanan yang dikeluarkan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, jumlah nasabah, dan target pendapatan.

Dalam menjalankan tugasnya, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mempunyai tujuan sebagai berikut melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian, menanggulangi lintah darat/pelepas uang di daerah terutama di pasar-pasar, menunjang pembangunan disegala bidang, sebagai sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat di daerah. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sebagai berikut :

“.....Tujuannya yang pertama ya, yang jelas sebagai sebuah badan usaha terutama milik pemerintah daerah. Kita ingin melayani masyarakat secara baik, berkualitas dan disini dari awal kita sudah berkomitmen bahwa ya, keunggulan dari bank pasar dibandingkan dengan bank-bank umum utamanya bahwa kita menangnya di pelayanan yang cepat. Tapi pelayanan yang cepat kita tidak lepas juga dari faktor kehati-hatian tetap kita utamakan. Jadi masyarakat dalam hal ini kenapa dalam memilih mencari pinjaman cenderung lebih memilih di bank BPR, karena di BPR untuk proses dan prosedurnya lebih mudah daripada bank-bank umum.”
(Sumber : wawancara, 28 Juli 2009)

Dari hasil penuturan bapak Agus dapat disimpulkan bahwa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mempunyai tujuan yaitu sebagai sebuah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah yaitu untuk melayani masyarakat dengan baik dan berkualitas. Pelayanan yang diberikan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga cepat, sehingga menjadikan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali lebih unggul dibandingkan dengan bank-bank umum lainnya. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas, maka banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan yang diberikan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Produk utama PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah sebagai berikut :

1. Pemberian kredit

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali memberikan kredit kepada nasabah sesuai dengan kelompok masyarakat yang mengajukan kredit. Namun bukan berarti bank pasar tersebut mengelompokkan nasabah ke dalam kelompok sosial tertentu, tetapi bank pasar memberikan kredit sesuai dengan tingkatan usaha yang dilakukan dan jenis status pekerjaan. Adapun kredit yang ada pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah kredit umum dan kredit pegawai. Kredit umum merupakan bentuk kredit yang diberikan kepada pedagang dan pengusaha dengan agunan berupa tanah pekarangan yang dibuktikan dengan sertifikat tanah, kartu dasaran bagi pedagang yang berjualan di dalam pasar, sertifikat bukti kepemilikan toko dan kendaraan bermotor yang dibuktikan dengan BPKB kendaraan. Kredit umum dibagi dalam beberapa sektor antara lain :

a. Sektor Kredit KUK (Kredit Usaha Kecil)

Merupakan bentuk kredit yang diberikan kepada masyarakat dan banyak digunakan oleh para pedagang. Jasa kredit ini ada dua, yaitu kredit umum daerah dan kredit umum pusat. Jangka waktu peminjaman kredit ini adalah 24 bulan. Untuk kredit umum daerah menggunakan bunga tetap flat dengan tingkatan suku bunga 2 % per bulan. Sedangkan untuk kredit

umum pusat menggunakan bunga menurun 2,75 % per bulan dan apabila kondisi angsuran baik maka periode selanjutnya 2,5 % per bulan menurun.

b. Sektor Kredit PHBK (Proyek Hubungan Bank dengan Kelompok)

Merupakan bentuk kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan membentuk kelompok-kelompok dimana satu kelompok minimal terdapat 5 nasabah. Jangka waktu pemberian kredit adalah 1 sampai 2 tahun dengan bunga tetap.

c. Sektor Kredit PKM (Proyek Kredit Mikro)

Merupakan bentuk kredit lanjutan dari sector PHBK dengan jangka waktu dan bunga yang sama dengan sektor PHBK, tetapi dengan jumlah kelompok dan nominal yang berbeda.

d. Kredit Sektor KMK (Kredit Modal Kerja)

Merupakan kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan angsuran per bulan.

Dalam upaya untuk meningkatkan pemasaran untuk pencapaian target pengembangan strateginya disesuaikan dengan kebutuhan kita akan kondisi dan situasi bidang dana maupun kredit :

a. Bidang Dana :

- Penghimpunan dana pihak ketiga/ masyarakat.
- Mengelola dana pemberdayaan masyarakat yang bersumber APBD Kabupaten Boyolali.

- Melakukan kerja sama dengan Yayasan Dana Sejahtera Mandiri (YDSM) Jakarta.
- Menerima dana ABP dari BPR lainnya.

b. Bidang Kredit :

- Menyalurkan kredit pegawai dengan sistem angsuran potongan gaji kerjasama dengan Bendahara dan Kepala Dinas.
- Menyalurkan kredit usaha produktif.
- Menyalurkan kredit pemberdayaan masyarakat pengusaha UMKM program APBD Kabupaten Boyolali.
- Menyalurkan kredit Tenaga Kerja Indonesia (TKI) ke luar negeri program APBD Kabupaten Boyolali.
- Menyalurkan kredit profesi bidan/ bidan kesehatan, pendidikan dan usaha produktif program Yayasan Damandiri Jakarta.
- Menyalurkan kredit pembelian kendaraan roda dua dan roda empat.

Sedangkan pada bidang kredit posisi pengeluaran dan realisasi kredit, posisi angsuran pinjaman, posisi piutang dan posisi piutang lancar dan non lancar PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali pada tahun 2004 sampai dengan tahun 2008 dapat dilihat pada data (Lampiran).

Berikut adalah data-data tentang upaya peningkatan pemasaran bidang kredit :

Tabel 3.1

Data Penyaluran Kredit Pegawai

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Bulan Januari s/d Desember

Tahun 2008

No	Bulan	Saldo Awal (Rp)	Penyaluran (Rp)	Jumlah (Rp)
1.	Januari	50.178.733	2.478.000	52.656.733
2.	Februari	50.674.333	2.478.000	53.152.333
3.	Maret	51.169.933	2.728.000	53.897.933
4.	April	51.715.533	2.978.000	54.693.533
5.	Mei	52.311.133	2.978.000	55.289.133
6.	Juni	52.906.733	3.228.000	56.134.733
7.	Juli	53.552.333	3.228.000	56.780.333
8.	Agustus	54.197.933	3.228.000	57.425.933
9.	September	54.843.533	3.228.000	58.071.533
10.	Oktober	55.489.133	3.228.000	58.717.133
11.	November	56.134.733	3.750.000	59.884.733
12.	Desember	56.884.733	3.750.000	60.634.733

Sumber : Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun 2008 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Data diatas menunjukkan penyaluran kredit untuk pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dengan penyaluran di bulan Januari dan Februari sebesar Rp. 2.478.000.000,00 dengan jumlah saldo awal masing-masing bulan Januari sebesar Rp. 50.178.733,00 dan Rp. 50.674.333,00. Sedangkan pada bulan Maret penyaluran kredit sebesar Rp. 2.728.000,00

dengan saldo awal Rp. 51.169.933,00. Pada bulan April dan Mei penyaluran kredit sebesar Rp. 2.978.000,00. Penyaluran kredit sebesar Rp. 3.228.000,00 terjadi pada bulan Juni hingga Oktober. Kemudian penyaluran kredit untuk bulan November dan Desember sebesar Rp. 3.750.000,00.

Tabel 3.2

Data Penyaluran Kredit Usaha Produktif

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Bulan Januari s/d Desember

Tahun 2008

No	Bulan	Saldo Awal (Rp)	Penyaluran (Rp)	Jumlah (Rp)
1.	Januari	501.942	206.250	708.192
2.	Februari	615.380	206.250	821.630
3.	Maret	728.817	212.500	941.317
4.	April	845.692	212.500	1.058.192
5.	Mei	962.567	218.750	1.181.317
6.	Juni	1.082.880	218.750	1.301.630
7.	Juli	1.203.192	218.750	1.421.942
8.	Agustus	1.323.505	218.750	1.542.255
9.	September	1.443.817	212.500	1.656.317
10.	Oktober	1.560.692	212.500	1.773.192
11.	November	1.677.567	206.250	1.883.817
12.	Desember	1.791.005	206.250	1.997.255

Sumber : Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun 2008 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Pada data penyaluran kredit usaha produktif, menunjukkan bulan Januari , Februari, November dan Desember PD BPR Bank Pasar Kabupaten

Boyolali Tahun 2008 menyalurkan kredit sebesar Rp. 206.250,00. Penyaluran kredit usaha produktif pada Bulan Maret, April, September dan Oktober meningkat menjadi Rp. 212.500,00 sedangkan pada bulan Mei sampai Agustus penyaluran kredit sebesar Rp. 218.750,00.

Tabel 3.3

Data Penyaluran Kredit UMKM

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Bulan Januari s/d Desember

Tahun 2008

No	Bulan	Saldo Awal (Rp)	Penyaluran (Rp)	Jumlah (Rp)
1.	Januari	1.204.661	495.000	1.699.661
2.	Februari	1.476.911	495.000	1.971.911
3.	Maret	1.749.161	510.000	2.259.161
4.	April	2.029.661	510.000	2.539.661
5.	Mei	2.310.161	525.000	2.835.161
6.	Juni	2.598.911	525.000	3.123.911
7.	Juli	2.887.661	525.000	3.412.661
8.	Agustus	3.176.411	525.000	3.701.411
9.	September	3.465.161	510.000	3.975.161
10.	Oktober	3.745.611	510.000	4.255.611
11.	November	4.026.161	495.000	4.521.161
12.	Desember	4.298.411	495.000	4.793.411

Sumber : Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun 2008 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Penyaluran kredit pemberdayaan masyarakat pengusaha UMKM dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali pada bulan Januari, Februari, November dan Desember menunjukkan sebesar Rp. 495.000,00 dan

mengalami peningkatan pada bulan Maret, April, September dan Oktober sebesar Rp. 510.000,00. Untuk bulan Mei sampai Agustus penyaluran kredit menjadi Rp. 525.000,00.

Tabel 3.4

Data Penyaluran Kredit Kendaraan Bermotor

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Bulan Januari s/d Desember

Tahun 2008

(dalam ribuan)

No	Bulan	Saldo Awal (Rp)	Penyaluran (Rp)	Jumlah (Rp)
1.	Januari	200.567	15.000	215.567
2.	Februari	204.302	15.000	219.302
3.	Maret	208.037	15.000	223.037
4.	April	211.772	15.000	226.772
5.	Mei	215.507	20.000	235.507
6.	Juni	220.487	25.000	245.487
7.	Juli	226.712	25.000	251.712
8.	Agustus	232.937	25.000	257.937
9.	September	239.162	25.000	264.162
10.	Oktober	245.387	20.000	265.387
11.	November	250.367	20.000	270.367
12.	Desember	255.347	20.000	275.347

Sumber : Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun 2008 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga memberikan kredit untuk kendaraan. Dalam Tahun 2008, tercatat penyaluran kredit pada bulan Januari sampai bulan April sebesar Rp. 15.000.000,00. Bulan Mei, Oktober,

November dan Desember sebesar Rp. 20.000.000,00 dan sebesar Rp. 25.000.000,00 pada bulan Juni sampai September.

2. Penerimaan Tabungan

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, selain menyalurkan kredit juga mengeluarkan produk tabungan sebagai berikut :

a. Simasda :

Simasda (Tabungan Masyarakat Daerah) merupakan produk tabungan yang diperuntukkan kepada masyarakat daerah Boyolali. Tabungan Simasda ini mempunyai beberapa keistimewaan sebagai berikut :

1. Bunga relatif tinggi.
2. Tabungan dapat diambil sewaktu-waktu.
3. Dapat dijadikan sebagai agunan untuk mengajukan kredit.
4. Tidak ada potongan.
5. Penarikan dan penyetoran dapat dilakukan di semua jaringan kantor.
6. Frekuensi penarikan tidak dibatasi, sesuai keinginan nasabah.
7. Tidak ada biaya administrasi

Sedangkan cara membuka tabungan Simasda adalah sebagai berikut :

- Mengisi formulir pembukaan.
- Fotocopy KTP.
- Setoran awal minimum Rp. 50.000,00 (lima puluh ribu rupiah).

Ketentuan pembukaan tabungan Simasda :

- Setiap penyetoran dan penarikan tabungan diwajibkan memperlihatkan kartu tabungan kepada Bank.
- Tabungan akan diberikan bunga yang dibayar setiap akhir bulan berikutnya.
- Bunga dihitung atas dasar saldo harian dengan minimum saldo sebesar Rp 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah).
- Besarnya suku bunga ditentukan oleh Bank dan dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

1. *Penabung Pasif :*

- Penabung yang selama 6 bulan berturut-turut tidak ada mutasi penyetoran maupun penarikan akan dikelompokkan kedalam menjadi penabung pasif .

2. *Penutupan rekening tabungan :*

- Penutupan rekening tabungan dapat dilakukan oleh penabung dengan pemberitahuan sekurang-kurangnya 1 (satu) hari kerja sebelumnya.
- Bank berhak untuk menutup rekening tabungan, bilamana tabungan telah dikelompokkan sebagai penabung pasif dan saldo tabungan menjadi nihil.

b. Artamas :

Artamas merupakan simpanan yang setiap bulannya diundi atau arisan.

Produk ini menawarkan berbagai keuntungan dan keistimewaan antara lain:

- 1) Suku bunga menarik dan bunga dihitung atas saldo harian.
- 2) Sistem on-line.
- 3) Penarikan dan penyetoran dapat dilakukan di semua jaringan kantor.
- 4) Berhadiah langsung sesuai dengan jumlah poin yang diperoleh.
- 5) Frekuensi penarikan tabungan tidak dibatasi, maksimum penarikan sebesar Rp 25.000.000,--/ hari.
- 6) Dapat digunakan untuk pembayaran telepon, pajak listrik/PLN dan voucher pulsa telepon.

Cara membuka tabungan Artamas adalah sebagai berikut :

- Mengisi formulir pembukaan.
- Foto copy KTP/SIM.
- Foto copy NPWP.
- Setoran awal minimum Rp 25.000,- (Dua puluh lima ribu rupiah).

Ketentuan pembukaan tabungan Artamas :

- Setiap penyetoran dan penarikan tabungan diwajibkan memperlihatkan kartu tabungan kepada Bank.
- Tabungan akan diberikan bunga yang dibayar setiap akhir bulan berikutnya.

- Bunga dihitung atas dasar saldo harian dengan minimum saldo sebesar Rp 25.000,-.
- Besarnya suku bunga ditentukan oleh Bank dan dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

1. *Penabung Pasif :*

- Penabung yang selama 6 bulan berturut-turut tidak ada mutasi penyetoran maupun penarikan akan dikelompokkan kedalam menjadi penabung pasif .
- Sejak penabung dikelompokkan kedalam penabung pasif, maka atas saldo tabungannya yang ada akan dikenakan biaya administrasi sesuai ketentuan bank.

2. *Penutupan rekening tabungan :*

- Penutupan rekening tabungan dapat dilakukan oleh penabung dengan pemberitahuan sekurang-kurangnya 1 (satu) hari kerja sebelumnya.
- Biaya administrasi penutupan rekening sebesar Rp.10.000,-
- Bank berhak untuk menutup rekening tabungan, bilamana tabungan telah dikelompokkan sebagai penabung pasif dan saldo tabungan menjadi nihil.

Selama ini sebagian besar orang datang ke BPR tidak untuk menabung melainkan untuk mengajukan kredit. Tetapi tidak dengan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, nasabah yang datang kebanyakan justru nasabah

tabungan. Hal ini terlihat pada kenaikan jumlah nasabah tabungan pada tabel 1.1. Banyak orang yang masih belum mengetahui bahwa BPR yang kantornya tersebar mulai dari kota hingga desa telah mengembangkan produk tabungan yang mampu menyentuh sektor informal dan ibu rumah tangga. Menabung di BPR juga dapat dilakukan dengan jumlah setoran kecil dalam bentuk uang receh. Uang receh selama ini mungkin sering dibiarkan tercecer di rumah karena nilainya sangat kecil, padahal dengan menabung uang receh ke BPR, berarti kita telah ikut meningkatkan manfaat uang receh yang sangat dibutuhkan sebagai alat transaksi di lingkungan usaha eceran seperti di pasar tradisional, warung, toko, dan lain-lain.

Seperti ungkapan Ibu Endang warga Kebonso berikut ini :

“...Menabung di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali itu tidak harus dengan nominal yang tinggi. Bahkan bisa menggunakan uang recehan. Berbeda kalau di bank umum. Untuk membuka rekening baru ada nominal yang minimalnya cukup besar. Jadi saya memilih menabung di BPR.”
(Sumber : wawancara, 28 Desember 2009)

Hal senada diungkapkan oleh Bapak Ali warga Dawung sebagai berikut :

“.....Menabung di BPR itu suku bunga tabungan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali kompetitif dan menarik bahkan biaya administrasinya ringan bahkan ada yang bebas biaya. Masalah setoran selanjutnya juga kecil.” (Sumber : wawancara, 28 Desember 2009)

Pendapat tentang alasan menabung di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga diungkapkan oleh Bapak Budi Utomo, warga Boyolali :

“.....Saya membuka tabungan di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali karena, tabungan di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat

dijadikan sebagai agunan kredit. Selain itu di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali BPR dapat melayani tabungan secara berkelompok sebagai bagian dari pembiayaan. Jaringan pelayanannya atau unit pelayanannya pun ada di kota dan di desa.” (Sumber : wawancara, 28 Desember 2009)

Dari hasil wawancara kepada masyarakat di atas dapat menunjukkan beberapa alasan kenapa masyarakat menabung di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, yaitu karena menabung di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali memiliki keunggulan antara lain :

- a. Menabung di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tidak harus dengan nominal yang tinggi.
- b. Suku bunga tabungan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali kompetitif dan menarik.
- c. Biaya administrasinya ringan.
- d. Saldo minimum tabungan rendah dan setoran selanjutnya juga kecil.
- e. Tabungan di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dijadikan sebagai agunan kredit.
- f. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat melayani tabungan secara berkelompok sebagai bagian dari pembiayaan.
- g. Jaringan pelayanannya atau unit pelayanannya pun ada di kota dan di desa.

3. Deposito Berjangka

Deposito berjangka adalah simpanan dari masyarakat kepada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali yang penarikannya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu dengan tingkat bunga yang ditetapkan menurut perjanjian yang telah disepakati antara PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dengan pihak ketiga / masyarakat.

Syarat dan ketentuan pengajuan deposito berjangka di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah sebagai berikut :

- Nasabah perorangan / badan usaha.
- Kartu Identitas Pribadi (perorangan) atau Direktur/Pengurus (badan usaha).
- Penempatan minimal Rp. 1.000.000,-.

Selain itu dalam kondisi tertentu mempertimbangkan pelayanan dan harga dana, maka PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat memberikan kebijaksanaan suku bunga dengan penambahan maximal 5 point dari *rate counter* yang berlaku dengan ketentuan sebagai berikut :

- Nominal Deposito 100 juta keatas.
- Untuk antar bank disesuaikan dengan jangka waktu yang berlaku sesuai permintaan.
- Untuk *Prime Customer* jangka waktu minimal 12 bulan.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali menerima simpanan deposito dengan jangka waktu sebagai berikut :

Tabel 3.5

Data Jangka Waktu Penerimaan Deposito Berjangka

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

NO	Jangka Waktu	Suku Bunga/ Tahun (%)
1.	1 Bulan	7,5 %
2.	3 Bulan	8,5 %
3.	6 Bulan	9,5 %
4.	12 Bulan	10,5 %

Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Dari data di atas dapat diketahui bahwa deposito berjangka di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali terdapat 4 macam, yang masing-masing mempunyai jangka waktu dan suku bunga yang berbeda, yaitu deposito dalam jangka waktu 1 bulan, mempunyai suku bunga 7,5 % per tahun, sedangkan untuk jangka waktu 3 bulan suku bunga sebesar 8,5 % per tahun. Untuk jangka waktu 6 bulan, suku bunganya adalah 9,5 % per tahun, dan suku bunga 10,5 % per tahun untuk jangka waktu 12 bulan.

Pemilihan deposito di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tentu saja mempertimbangkan beberapa alasan. Seperti ungkapan Bapak Joyo

warga Pusung yang memilih mendepositokan uangnya di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sebagai berikut :

“.....Saya lebih memilih mendepositokan uang saya di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali karena bunganya lebih tinggi dibandingkan dengan bunga di bank-bank lain, terutama bank-bank yang sudah besar. Di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali bunganya per tahun mencapai 10% (untuk deposito berjangka 12 bulan).”
(Sumber : wawancara, 28 Desember 2009)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Ibu Widodo sebagai berikut :

“.....Deposito di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali itu bunganya tinggi dan tidak bisa di ambil setiap saat, tetapi dalam waktu tertentu sesuai dengan jatuh temponya. Selain itu, deposito di sini ada empat pilihan jangka waktu.” (Sumber : wawancara, 28 Desember 2009)

Dari kedua pendapat di atas, membuktikan bahwa banyak masyarakat memilih deposito di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali daripada di bank-bank umum karena bunganya yang relatif tinggi. Terlihat dari tabel 3.5 yang menunjukkan untuk jangka waktu 12 bulan bunga mencapai 10,5 %.

Berikut adalah data yang menampilkan suku bunga deposito lima bank umum:

Tabel 3.6

Data Suku Bunga Deposito per Tahun 5 Bank Umum

NO	Bank Umum	Suku Bunga/tahun (%)
1.	BNI	6,25 %
2.	BCA	7,25 %
3.	Mandiri	6,50 %
4.	BRI	6,75 %
5.	BTPN	9,50 %

Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Dari data di atas dapat dilihat bahwa suku bunga di Bank Perkreditan Rakyat paling besar yang mencapai 10,5 % untuk jangka waktu 12 bulan. Bahkan lebih tinggi jika dibandingkan dengan BNI 6,25%, BCA 7,25%, Bank Mandiri 6,50% dan BRI 6,75%. Yang paling mendekati cuma BTPN yaitu 9,50%.

Produktivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga dapat dilihat dari pencapaian target pendapatan, seperti yang diungkapkan oleh bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian berikut ini :

“.....Targetnya yang pertama ya mestinya untuk pendapatannya, karena pendapatan Bank Pasar sebagian disumbangkan ke PAD (Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Boyolali). Yang PAD tersebut kembali lagi ke masyarakat khususnya masyarakat Boyolali dalam rangka pembangunan baik itu pembangunan fisik ataupun yang lainnya. Kemudian untuk meningkatkan ekonomi masyarakat serta kesejahteraan pegawai dan sumber daya manusia.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Ungkapan di atas dapat memberi penjelasan bahwa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tidak hanya mencari keuntungan semata melainkan tetap memperhatikan pembangunan khususnya di kabupaten Boyolali. Hal ini dikarenakan pendapatan dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sebagian disumbangkan untuk PAD (Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Boyolali). Peningkatan ekonomi masyarakat juga menjadi target yang ditetapkan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga sangat memperhatikan kesejahteraan pegawai dan sumber daya manusia.

Langkah yang dilakukan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam meningkatkan kesejahteraan pegawai adalah sebagai berikut :

1. Untuk kepastian jaminan hari tua PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mengikutsertakan pegawai kedalam program Astek dan mengalokasikan Dana Pensiun (SK Direksi No. 01/II.II/2002).
2. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali memberikan Tunjangan Hari Raya (THR) dan Gaji ke 13.
3. Pakaian Dinas, Pakaian olahraga dan menyediakan sarana olahraga berupa Tanis Lapangan dan bulutangkis.

Penetapan target bagi organisasi merupakan sarana untuk memacu organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Masalah yang lebih sulit lagi adalah bagaimana pencapaian target tersebut, karena untuk mencapai target tersebut dipengaruhi beberapa faktor.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu melakukan peningkatan dalam berkinerja. Peningkatan itu tentu saja untuk mendukung pencapaian target. Seperti ungkapan Ibu Rahayu Pudyastutik, SE Kasubag Umum PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sebagai berikut :

“.....Untuk targetnya ya, di dalam pelayanan yang jelas kita selalu meningkatkan. Peningkatan setiap tahun ada. Kemudian yang kedua, target-target yang kita capai sesuai dengan rencana kerja itu kita selalu memperoleh hasil yang di atas dari rencana.”
(Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Dari ungkapan di atas, dapat memperlihatkan bahwa dalam mencapai target, tentu saja harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan kepada

masyarakat. Bahkan peningkatan setiap tahunnya selalu ada. Pencapaian target PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sesuai dengan rencana kerja dan hasil yang diperoleh, selalu di atas dari rencana awal.

Berikut ungkapan Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha mengenai target yang ditetapkan oleh pemerintah, sebagai berikut :

“.....Diatas, diatasnya. Karena kan setiap tahun kita menuang di dalam rencana kerja. Dan hasilnya selalu diatasnya.”
(Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Jadi setiap tahun, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu menuang atau membandingkan antara target yang dicapai, dengan rencana kerja. Hasilnya dapat dikatakan di atasnya.

Penyusunan Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berdasarkan pada Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/60/KEP/DIR tanggal 9 Juli 1998 tentang Rencana Kerja dan Laporan Pelaksanaan Rencana Kerja Bank Perkreditan Rakyat dan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 4 Tahun 2003 Bab VIII tentang Rencana Kerja dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Sedangkan untuk Rencana Kerja Operasional dan Realisasinya dapat dilihat dalam data berikut ini :

Tabel 3.7

Data Rencana Kerja Operasional dan Realisasi

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun 2008

No	Rencana Kerja Operasional	Realisasi
1.	Penyediaan sumber dana untuk mendukung ekspansi kredit yang ditargetkan Tahun 2008.	<p>a. Penghimpunan dana pihak ketiga yaitu dalam bentuk tabungan dan deposito yang diupayakan dengan cara :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pembuatan brosur sebagai penyebar informasi dan penawaran produk. - Sasaran yang dituju adalah nasabah perorangan juga nasabah lembaga/ Dinas/ Instansi dan Sekolah. - Selalu melakukan diversifikasi produk dan penyesuaian rate bunga pasar dan produk bank atau lembaga keuangan lain. - Memberikan pelayanan yang baik kepada penabung dan deposan. - Menerapkan strategi pelayanan lainnya disesuaikan dengan kondisi dan situasi pasar dan penghimpunan dana yang ada pada periode waktu tertentu. <p>b. Penghimpunan dana antar Bank Pasiva :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengadakan kerjasama antar bank sehingga akan mengatasi kekurangan dana likuiditas maupun over dana likuiditas yang dapat ditempatkan di bank lain sebagai kerjasama saling menguntungkan pada Bank Umum maupun BPR. <p>c. Pinjaman yang diterima :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pinjaman yang diterima Tahun 2008 dijadikan kebijakan alternatif. Lembaga keuangan bank maupun non bank yang menjadi pertimbangan untuk

		pengambilan pinjaman antara lain Bank Mandiri, Bank Danamon maupun lembaga Funding lainnya yang persyaratannya ringan.
2.	Penyaluran Dana a. Rencana Kredit yang diberikan b. Penempatan pada Bank Lain	Penyaluran kredit Tahun 2008 pada sektor produktif dan konsumtif, sedangkan realisasi per bulan di targetkan rata-rata Rp. 6.200.000,00. Penempatan antar bank aktiva di tetapkan pada Bank umum antara Bank Mandiri, Bank Jateng dan beberapa BPR yang dinilai dapat bekerjasama dan saling menguntungkan.
3.	Bidang Jasa	Bekerjasama dengan perusahaan atau lembaga lain untuk produk jasa meliputi : a. Menerima pembayaran telepon. b. Menerima pembayaran pajak listrik/ PLN. c. Melaksanakan penjualan Voucher pulsa telepon. d. Melayani pembayaran angsuran kredit kendaraan bermotor dari lembaga <i>leasing/ dealer</i> .

Sumber : Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun 2008 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Dari Rencana Kerja Operasional dan Realisasinya dapat terlihat banyak upaya yang dilakukan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam meningkatkan segala bidang sebagai contoh operasional yang kesemuanya kembali kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Penyusunan Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Bahwa Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja dan RKAT PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun 2008 disusun secara wajar dan realistis dengan memperhatikan kondisi dan kemampuan serta potensi dan peluang yang ada.
- b. Penyusunan Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja juga memprioritaskan penanganan permasalahan pemasaran untuk penghimpunan dana dan penyaluran kredit dan upaya perbaikan kualitas aktiva produktif serta kegiatan penagihan yang lebih intensif sehingga diharapkan kredit non lancar dalam kondisi yang wajar dan selalu mengoptimalkan sumber daya yang ada agar produktivitas kerja meningkat dan kinerja ke depan semakin lebih baik.
- c. Selalu meningkatkan SDM dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan *formal/ non formal* dan *in house training* serta *workshop*.
- d. Melengkapi sarana dan prasarana kantor untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan kenyamanan kerja serta perbaikan pelayanan nasabah.
- e. Memelihara dan mempertahankan nilai kesehatan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berdasarkan penilaian CAMEL (*Capital, Asset Quality, Management, Earning, dan Liquidity*) dalam kondisi SEHAT.

Berikut adalah data yang menunjukkan Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) Tahun 2007-2008 :

Tabel 3.8

Data Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) Tahun 2007-2008

NO	Keterangan	Realisasi Tahun 2007 (Rp)	Rencana Target Tahun 2008 (Rp)	Target Kenaikan (Rp)	%
1.	Total Pendapatan	15.490.957.976	17.098.442.000	1.607.484.024	10,38 %
2.	Total Beaya	13.340.957.976	14.723.611.000	1.382.653.024	10,36 %
3.	Laba	2.150.000.000	2.374.831.000	224.831.000	10,46 %
4.	Total Asset	76.012.325.265	92.456.609.262	16.444.283.997	21,63 %

Sumber : Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun 2008 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Data di atas menunjukkan dari Tahun 2007 ke Tahun 2008 selalu terjadi kenaikan dalam RKAT. Baik dalam total pendapatan yang terjadi kenaikan sebesar 10,38%, begitu juga dengan total beaya yang mengalami kenaikan sebesar Rp.1.382.653.024,00 atau setara dengan 10,36 %. Sedangkan dengan kenaikan laba dari Tahun 2007 dan Tahun 2008 terjadi kenaikan sebesar Rp. 224.831,00 dan kenaikan sebesar 21,63 % terjadi pada total asset pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu mengupayakan meningkatkan daya saing dengan cara sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para nasabah.
2. Memperpanjang jangka waktu pengembalian kredit menjadi 10, 20, 30, 40, 50, 60 bulan.

3. Memberikan fasilitas kredit kepada juru bayar dan kepala dinas :
 - a. Komisi 1 % kepada juru bayar dan $\frac{1}{2}$ % bagi kepala dinas dari angsuran yang disetorkan.
 - b. Selalu memberikan bingkisan hari raya berupa paket hari raya.
 - c. Penyediaan fasilitas kredit dengan tingkat suku bunga 1 % untuk juru bayar dan kepala dinas.
4. Memberikan suku bunga deposito kepada deposan yang menarik dan deposito diatas Rp. 200.000.000,- diberikan suku bunga khusus.

Mengenai penyelesaian permohonan dan tuntutan masyarakat yang masuk ke PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, dapat dilihat dari ungkapan Ibu Rahayu Pudyastutik, SE Kasubag Umum sebagai berikut :

”.....Setiap permohonan yang masuk ke PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu kami layani dengan semaksimal mungkin, tanpa memberatkan pemohon. Serta komplek maupun saran, pendapat dari masyarakat selalu kita akomodasi dan istilahnya kita carikan sebuah solusi bagaimana untuk peningkatan pelayanan yang lebih baik.”
(Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Tanggapan yang sama diungkapkan oleh masyarakat, yaitu Bapak Joko warga Boyolali sebagai berikut :

”.....Kalau menurut penilaian saya, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah cukup tanggap dalam memenuhi permohonan atau tuntutan masyarakat. Terbukti dalam pengajuan kredit atau tabungan cukup cepat pelayanannya. Sudah bagus lah.” (Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Dari ungkapan-ungkapan di atas, dapat disimpulkan bahwa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah baik dalam menyelesaikan permohonan dan tuntutan yang masuk dari masyarakat.

Produktivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dikatakan sudah baik terlihat dari produk-produk yang dikeluarkan, kenaikan jumlah nasabah baik nasabah kredit, tabungan maupun deposito, dan target pendapatan.

B. Indikator Kualitas Pelayanan

Seperti yang telah dijelaskan di muka, bahwa kinerja organisasi publik juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan organisasi publik tersebut kepada masyarakat. Kualitas pelayanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah bagaimana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menyangkut pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam hal pengembalian uang atau tabungan.

Pelayanan yang diberikan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah dalam bentuk kredit, tabungan dan deposito. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali melaksanakan usaha-usaha sebagai berikut :

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan/simpanan seperti SIMASDA dan deposito berjangka dengan jangka waktu 1, 3, 6, 12 bulan dengan bunga yang berbeda.
2. Memberikan kredit dan melaksanakan pembinaan khususnya terhadap pengusaha golongan ekonomi lemah.
3. Melaksanakan kerjasama antara PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali atau dengan Lembaga Perbankan/Lembaga Keuangan lainnya.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk sertifikat Bank Indonesia, deposito berjangka, sertifikat deposito dan tabungan atau simpanaan pada Bank lain.
5. Menjalankan usaha-usaha lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku seperti menerima pembayaran telepon, pembayaran pajak listrik/PLN, melaksanakan penjualan

voucer pulsa telepon, dan melayani pembayaran angsuran kendaraan bermotor dari lembaga dealer.

6. Mengelola dan mengawasi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berdasarkan kebijakan yang ditetapkan Bupati Kepala Daerah melalui Dewan Pengawas sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.
7. Mengelola dan mengurus tata usaha PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Berikut adalah data yang menunjukkan posisi dana dari pihak ketiga yang diperoleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali pada tahun 2004 sampai dengan tahun 2008 :

Tabel 4.1

Data Posisi Dana Pihak Ketiga Tahun 2004 s/d Tahun 2008

NO	Sektor Dana	Rupiah				
		2004	2005	2006	2007	2008
1.	Tabungan	5.676.870	5.623.543	7.635.488	10.424.982	12.228.226
2.	Deposito	20.525.650	17.444.000	26.492.200	31.942.600	41.007.400
3.	Hutang/ kredit	175.697	2.821.739	4.522.381	10.463.661	21.597.012
4.	Rupa-rupa Pasiva	1.252.925	344.137	20.000	13.000	0
Jumlah		27.631.142	26.233.419	38.670.069	52.844.243	74.832.638

Sumber : Laporan Perhitungan Tahunan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun Buku 2008

Posisi dana dari pihak ketiga, selama lima terakhir yaitu pada tahun 2004 sampai tahun 2008 menunjukkan ada peningkatan dan penurunan. Pada Tahun 2004, dana dari tabungan sebesar Rp. 5.676.870,00 sedangkan dana dari deposito mencapai Rp. 20.525.650,00 dana dari hutang atau kredit sebesar Rp. 175.697,00

dan dari rupa-rupa pasiva sebesar Rp. 1.252.925,00. Pada tahun 2005, total dana yang diperoleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, sebesar Rp. 26.233.419,00 sedangkan pada tahun 2006, pendapatan dari pihak ketiga mencapai Rp. 38.670.069,00 atau mengalami kenaikan sebesar Rp. 12.436.650,00. Tahun 2007 mengalami kenaikan lagi mencapai Rp. 14.174.174,00 karena terjadi kenaikan pada jumlah tabungan, deposito dan kredit. Kenaikan juga terjadi lagi pada tahun 2008, total pendapatan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tahun 2008 mencapai Rp. 74.832.638,00 atau mengalami kenaikan sebesar Rp. 21.988.395,00.

Sedangkan untuk dana milik PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sendiri pada lima tahun terakhir menunjukkan seperti pada data berikut ini :

Tabel 4.2

Data Posisi Dana Milik Sendiri Tahun 2004 s/d Tahun 2008

NO	Modal Sendiri	Rupiah				
		2004	2005	2006	2007	2008
1.	Modal disetor	2.585.000	4.085.000	6.085.000	7.585.000	10.085.000
2.	Modal sumbangan	0	0	0	0	0
3.	Cadangan umum	634.701	742.396	1.012.469	1.215.379	1.367.188
4.	Cadangan tujuan	724.640	832.335	922.530	1.125.440	1.277.248
5.	Laba tahun berjalan	1.000.666	1.529.261	1.907.472	1.657.068	2.003.576
Jumlah		4.945.007	7.188.992	9.927.471	11.582.887	14.733.012

Sumber : Laporan Perhitungan Tahunan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun Buku 2008

Pada tahun 2004, total dana milik sendiri PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah sebesar Rp. 4.945.007,00 yang terdiri dari modal disetor sebesar

Rp. 2.585.000,00 cadangan umum sebesar Rp. 634.701,00, cadangan tujuan sebesar Rp. 724.640,00 dan laba tahun berjalan sebesar Rp. 1.000.666,00. Pada tahun 2005 terjadi kenaikan menjadi Rp. 7.188.992,00 karena dipengaruhi kenaikan jumlah modal yang disetor. Tahun 2006 posisi dana milik sendiri mengalami kenaikan menjadi Rp. 9.927.471,00 atau mengalami kenaikan sebesar Rp. 2.738.479,00 sedangkan pada tahun 2007, mengalami kenaikan sebesar Rp. 1.655.416,00 dan tahun 2008 dana milik sendiri mencapai Rp. 14.733.012,00.

Berikut adalah data yang menunjukkan jumlah nasabah tabungan dan saldo tabungan sebagai produk yang dikeluarkan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tahun 2007 sampai dengan tahun 2008 :

Tabel 4.3

Data Jumlah Nasabah Tabungan dan Saldo Tabungan

Tahun 2007 s/d 2008

NO	Tahun			
	2007		2008	
	Jumlah Nasabah (orang)	Saldo (Rp)	Jumlah Nasabah (orang)	Saldo (Rp)
1.	11.970	12.072.638.144	12.342	13.407.223.500

Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

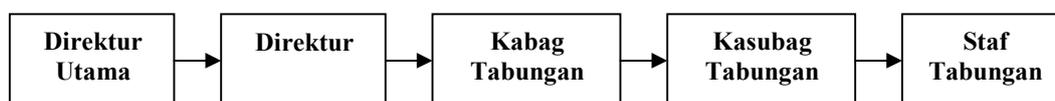
Data di atas menunjukkan jumlah kenaikan nasabah tabungan maupun jumlah saldo per Desember 2007 dan 2008. Pada tahun 2007, jumlah nasabah mencapai 11.970 orang dengan total saldo Rp. 12.072.638.144,00 dan pada tahun

2008 mengalami kenaikan sebesar 372 nasabah dan mempengaruhi kenaikan saldo per Desember 2008 yaitu sebesar Rp. 13.407.223.500,00.

Mengenai alur pelayanan tabungan adalah sebagai berikut :

Gambar 3.1

Alur Pelayanan Tabungan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

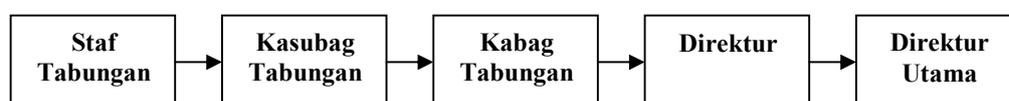


(Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali)

Alur di atas juga berlaku pada proses pengembalian tabungan, seperti gambar di bawah ini :

Gambar 3.2

**Alur Pengembalian Tabungan PD BPR Bank Pasar
Kabupaten Boyolali**



(Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali)

Seperti halnya jumlah nasabah tabungan, jumlah nasabah deposito juga mengalami kenaikan seperti data berikut ini :

Tabel 4.4

**Data Jumlah Nasabah Deposito Berjangka dan Saldo Deposito Berjangka
Tahun 2007 s/d 2008**

NO	Tahun			
	2007		2008	
	Jumlah Nasabah (orang)	Saldo (Rp)	Jumlah Nasabah (orang)	Saldo (Rp)
1.	1408	41.132.600.000	1470	49.057.400.000

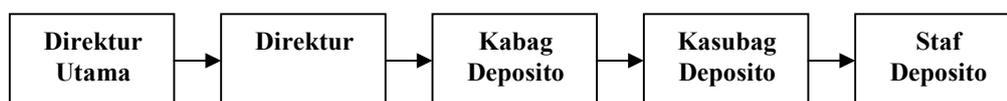
Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Dari data di atas, dapat diketahui bahwa kenaikan juga terjadi pada deposito. Pada tahun 2007, jumlah nasabah deposito mencapai 1408 nasabah dengan saldo Rp. 41.132.600.000,00 dan mengalami kenaikan sebanyak 62 nasabah dengan saldo Rp. 49.057.400.000,00. Dengan bertambahnya jumlah nasabah tersebut, selain menambah pendapatan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga dapat memperlihatkan bagaimana kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Alur pelayanan deposito di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah sebagai berikut :

Gambar 3.3

**Alur Pelayanan Deposito Berjangka
PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali**

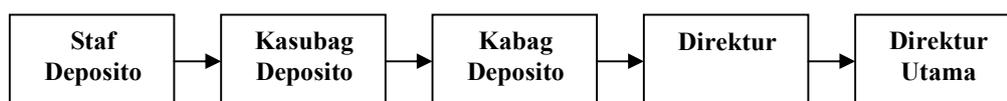


(Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali)

Demikian juga untuk alur pengambilan deposito :

Gambar 3.4

Alur Pengambilan Deposito PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali



(Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali)

Salah satu bentuk kualitas pelayanan adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang

baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sarana dan prasarana tersebut sebagai contoh untuk ruang tunggu, ruang parkir, komputer dan lain-lain.

Ruang tunggu di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dikatakan sudah baik, bersih dan nyaman, membuat nyaman masyarakat yang datang. Jumlah kursi juga memadai, dilengkapi TV, AC, aquarium serta ruang parkir.

Tentang sarana dan prasarananya, berikut tanggapan dari Bapak Sumadi dari desa Musuk :

“.....Ya, ruang tunggu sudah bagus. Kursinya cukup banyak, ada TVnya, sudah berAC, bahkan ada aquarium. Jadi kalau pas banyak antrian, kita nyaman dan tidak cepat bosan. Untuk tempat parkir, kebanyakan yang datang itu bawa motor. Jarang yang bawa mobil. Paling mobil-mobil yang parkir itu punya pegawainya. Jadi untuk parkir cukup. Kalau buat mobil ya masih kurang luas. Tapi mau gimana lagi, keadaan bangunannya juga memang sempit.” (Sumber : wawancara, 17 Juli 2009).

Tanggapan yang sama diungkapkan oleh Ari warga Kopen sebagai berikut:

“.....Tentang sarana dan prasarana yang ada di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali itu ya sudah baik dan lengkap lah. Sudah ada TV, AC malah ada aquariumnya juga. Jadi lebih nyaman. Tempat parkir juga cukup.” (Sumber : wawancara, 20 Juli 2009).

Seperti yang diungkapkan oleh bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian berikut ini :

“.....Ruang tunggu kita sudah representatif, karena di situ ada AC, kemudian ada TV, dan ada aquarium dan juga tempat duduk yang cukup nyaman. Kemudian untuk tempat parkir, juga cukup baik terutama untuk parkir kendaraan roda dua karena tempat kita relatif sempit.”
(Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga memperhatikan sarana dan prasarana dengan tujuan agar masyarakat yang datang merasa nyaman dan menciptakan kepuasan pengguna jasa. Ruang tunggu yang dilengkapi TV, AC, aquarium dan jumlah kursi yang cukup dapat membuat masyarakat nyaman saat menunggu giliran mendapatkan pelayanan. Hanya saja untuk tempat parkir, memang terbatas karena memang lokasi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali relatif sempit.

Selain itu sarana yang ada di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah perangkat komputer. Hampir semua kegiatan di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah menggunakan komputer. Berkaitan dengan hal ini, Ibu Rahayu Pudyastutik, SE Kasubag Umum menjelaskan sebagai berikut :

“.....Hampir semua kegiatan di sini sudah menggunakan komputer. Saya rasa komputer disini sudah memadai. Kita juga selalu berusaha mengikuti perkembangan teknologi. Karena teknologi sekarang ini sangat cepat sekali berkembang. Walau kita tidak cepat menyesuaikan, tapi kita tetap berusaha mengikutinya. (Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian menjelaskan hal yang serupa sebagai berikut :

“.....Kita selalu mengikuti perkembangan teknologi. Setiap tahun kita selalu mengupdate peralatan yang kita punya”. (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Demikian halnya dengan Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha menyatakan hal yang serupa sebagai berikut :

“.....Kalau komputer tiap-tiap bagian di sini sudah menggunakan komputer. Jumlahnya juga sudah memadai. Karena dengan adanya

komputer, kita bias lebih bisa bekerja cepat dan tentu saja mempersingkat waktu.” (Sumber : wawancara, 3 Agustus 2009).

Semua kegiatan di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah menggunakan komputer. Mengenai jumlah, mencukupi, terbukti dari tiap-tiap bagian, sudah menggunakan komputer. Komputer dinilai dapat mempermudah pekerjaan dan menghemat waktu. Semua ini bertujuan kembali supaya dalam memberikan pelayanan bisa optimal.

Tabel 4.5

Rencana dan Realisasi Pembelian Inventaris Tahun 2008

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

No.	Nama Barang	Jumlah Unit	Bulan Realisasi
1.	Kursi dan Meja Tamu untuk 5 KPK.	5	Januari
2.	Kendaraan Roda 2 Mega Pro.	2	Februari
3.	Kendaraan Roda 2 Supra X 125.	1	Februari
4.	Kendaraan Roda 4 Kijang Rush 1500 Hitam.	1	Februari
5.	Printer Passbook IBM 9068 A03 Serial/Paralel.	2	Maret
6.	Printer All in One HP/Canon.	2	Maret
7.	PC Server Intel Dual Care.	1	Maret
8.	Radio Microtic.	1	April
9.	Komputer Desktop.	6	April
10.	Printer Epson LQ 2180.	3	April
11.	Tower (repeater)	1	April
12.	Software MS Windows XP SP2	4	April
13.	Brankas.	6	April
14.	Laptop Thosiba Centrio Duo.	2	Juni
15.	Tanah 200 m	2	Juni
16.	TV Layar Datar	1	Maret

Sumber : Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Tahun 2008 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Data di atas menunjukkan salah satu rencana PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam pembelanjaan inventaris. Rencana tersebut semuanya dapat terealisasi walaupun tidak dalam waktu bersamaan. Penambahan inventaris tersebut, juga tidak lain untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat dan kenyamanan para pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang sesuai dengan RAPB tahun 2008.

Berikut merupakan jumlah sarana yang ada di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali :

Tabel 4.6
Data Jumlah Sarana dan Prasarana PD BPR Bank Pasar
Kabupaten Boyolali

No.	Jenis Sarana	Jumlah
1.	Komputer	18
2.	Komputer CD	1
3.	Komputer Server Intel Xeon 3065	1
4.	Komputer dan Printer	8
5.	Laptop NB IBM THINKTAD Z61T	1
6.	Printer Epson	9
7.	Printer Epson LQ 1280	4
8.	Printer dan UPS	1
9.	Printer Double Falio	2
10.	CPU Komputer (Server)	2
11.	UPS	6
12.	UPS 700 VA	1
13.	UPS SM 500 SS	1
14.	Server TC 2110	1
15.	Mesin Ketik Olimpia	5
16.	Mesin Hitung Kasir	3
17.	Mesin Ketik	4
18.	Mesin Absensi	1
19.	TV 21 Inchi	1
20.	TV Toshiba 29 A3DE	1
21.	TV Ruang Nasabah 21 Inchi	1
22.	AC Real	12

23.	AC Pasifik	2
24.	Thosiba Proyektor TLP XP 3000	1
25.	Jaringan Tower	1
26.	Meja Sofa Balino	1
27.	Almari	2
28.	Rak Dorong	1
29.	Almari Kaca	3
30.	Almari Arsip	3
31.	Almari Tahan Api	1
32.	Brankas	2

Sumber : Laporan Perhitungan Tahunan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun Buku 2008

Data tersebut menunjukkan jumlah fasilitas atau sarana yang di miliki PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Sarana yang dimiliki sudah mencukupi dan sangat mempengaruhi pegawai dalam memberikan pelayanan dan melaksanakan pekerjaan.

Hal ini juga dirasakan oleh masyarakat seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sugiyanto dari Desa Pulisen sebagai berikut :

“.....Semua kegiatan sudah menggunakan komputer, sehingga dalam memberikan pelayanan juga cepat. Ini sangat bagus karena apa yang kita butuhkan juga dapat diperoleh dengan cepat, tidak perlu repot-repot cari di almari file. Intinya kita tidak terlalu lama ngantri.”
(Sumber : wawancara, 22 Juli 2009).

Tanggapan senada juga diungkapkan oleh Bapak Yono dari Desa Pusung sebagai berikut :

“.....Komputer di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah cukup. Jadi kita bisa cepat mendapatkan pelayanan, tidak perlu menunggu lama. Tapi kalau pas pemohonnya banyak, ya tentu juga mesti antri. Tapi ya mending, dari pada ngga ada komputer.”(wawancara, 22 Juli 2009).

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah komputer yang ada di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah cukup memadai.

Ditunjukkan bahwa di tiap-tiap bagian sudah menggunakan komputer. Komputer dapat dianggap suatu alat yang penting apalagi untuk Bank seperti PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Dengan menggunakan komputer data bisa diolah tentu saja dengan waktu yang hemat, mempermudah pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sebagai organisasi penyedia jasa pelayanan pastinya dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas. Untuk itu, jumlah pegawai sangat mempengaruhi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Karena pegawai adalah pelaksana kegiatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Dengan terpenuhinya jumlah pegawai, diharapkan semua pekerjaan dapat diselesaikan.

Jumlah pegawai di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sebanyak 63 orang yang dibagi dalam berbagai bagian. Jumlah pegawai tersebut dirasa sudah cukup. Hal ini senada dengan ungkapan Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian:

“.....Bisa dikatakan iya dan tidak. Karena apa, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali itu operasionalnya tidak hanya di kantor pusat ini. Ada enam kantor pelayanan kas yaitu yang pertama Ampel, Banyudono, Simo, Karanggede, Andong dan Juwangi. Sehingga disini dari 63 karyawan ya kalau pas kita banyak kerjaan ya itu memang terasa berat. Tapi kalau lagi tanggal-tanggal segini kita cukup.”
(Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

“.....Masalah jumlah pegawai saya rasa sudah cukup. Karena jarang kita mengalami kuwalahan dalam menangani pekerjaan. Semua bagian sudah cukup juga pegawainya.” (wawancara, 3 Agustus 2009).

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa jumlah pegawai di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah memadai. Karena dalam penyelesaian pekerjaan tidak terjadi kerangkapan. Semua bagian sudah cukup jumlah pegawainya.

Kualitas pelayanan sebenarnya dapat dikatakan tergantung pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Demi terciptanya pelayanan yang berkualitas, maka dibutuhkan kemampuan, kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Kemampuan disini adalah kemampuan teknis dan non teknis. Non teknis misalkan saja, sikap keramahtamahan, kesopanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kemampuan pegawai dapat dilihat dari ungkapan Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian :

“.....Kemampuan dari segi pendidikan formal dari 63 karyawan itu mayoritas SI, sisanya SII dan SLTA.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Sementara itu Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha menjelaskan sebagai berikut :

“.....Kemampuannya adalah banyak sekali, salah satunya ada di bidang Informatika Teknologi secara programmer. Yang kedua kualitas pegawai bank pasar mayoritas SI.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Selanjutnya akan dipaparkan tentang tanggapan masyarakat pengguna jasa pelayanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Bapak Jiman warga Boyolali mengemukakan tanggapan sebagai berikut :

“.....Kemampuan pegawainya sudah cukup baik. Mereka menguasai bidang yang mereka tangani. Mereka juga ramah, sopan dan tidak membedakan masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan.” (Sumber : wawancara, 30 Juli 2009).

Hal senada disampaikan oleh Bapak Tri yang juga warga Boyolali sebagai berikut :

“.....Menurut saya kemampuan pegawainya sudah baik dilihat dari penguasaan di bidangnya masing-masing. Jika mendapati kesulitan, mereka segera mengkoordinasikan dengan bagian terkait.”
(Sumber : wawancara, 30 Juli 2009).

Dari hasil wawancara dengan masyarakat pengguna jasa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tentang kemampuan pegawai dapat disimpulkan bahwa kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan sudah baik dan perlu untuk dipertahankan sehingga masyarakat pengguna jasa akan puas terhadap pelayanan yang mereka dapat.

Selain kemampuan pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, penyelesaian pelayanan yang masyarakat ajukan juga sudah sesuai dengan

ketentuan yang berlaku, seperti yang disampaikan oleh Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian sebagai berikut :

“.....Disini ada di SOPnya. Tapi yang jelas kita sudah berkomitmen bahwa untuk pelayanan khususnya untuk pelayanan kredit kepada nasabah kredit, pelayanan kita One Day Service.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Wawancara di atas menunjukkan bahwa pelayanan di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dikatakan cepat. Karena menganut *system One Day Service*.

Selain itu untuk menciptakan kualitas pelayanan yang maksimal, dapat dinilai dari proses pengembalian uang kepada nasabah. Karena hal tersebut dapat membarikan rasa kepercayaan masyarakat kepada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Hal tersebut dapat terlihat pada data berikut ini :

Tabel 4.7
Data Rencana dan Realisasi Penghimpunan Dana
Periode Desember 2008

No	Jenis Usaha	Rencana s/d 2008 (Rp)	Realisasi s/d 2008 (Rp)	Pencapaian (Rp)	%
1.	Tabungan	3.575.000.000	30.324.616.370	26.749.616.370	748,24
2.	Deposito	438.050.000.000	333.073.814.000	104.976.186.000	23,96
3.	Tabungan dan Deposito ABP	24.460.000.000	76.210.816.691	51.750.816.691	211,57
4.	Pinjaman dari Bank Lain	22.000.000.000	27.380.202.411	5.380.202.411	24,46
Jumlah		488.085.000.000	466.989.449.472	21.095.550.528	4,32

Sumber : Laporan Perhitungan Tahunan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun Buku 2008

Data diatas memperlihatkan antara rencana dan realisasi penghimpunan dana di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Dana tersebut diperoleh dari tabungan, yang pada periode sampai dengan Desember 2008 menunjukkan kenaikan sebesar Rp. 26.749.616.370.,00 atau sebesar 748,24 %. Sedangkan dari deposito, rencana awal sebesar Rp. 438.050.000.000,00 dengan realisasi sebesar Rp. 333.073.814.000,00 atau mengalami penurunan sebesar Rp. 23,96 %. Kenaikan juga terjadi dari tabungan dan deposito ABP sebesar Rp. 51.750.816.691,00 atau sebesar 211,57 %. Dana juga diperoleh dari pinjaman dari bank lain dengan rencana sebesar Rp. 22.000.000.000,00 dan realisasinya Rp. 27.380.202.411,00 karena pengaruh berkurangnya deposito yang masuk. Sehingga menambah jumlah pinjaman dari bank lain.

Tabel 4.8
Data Rencana dan Realisasi Pengembalian Dana
Periode Desember 2008

No	Jenis Usaha	Rencana s/d 2008 (Rp)	Realisasi s/d 2008 (Rp)	Pencapaian (Rp)	%
1.	Tabungan	1.825.000.000	28.521.155.159	26.696.155.159	1,462,80
2.	Deposito	438.150.000.000	324.009.014.000	114.140.986.000	26,05
3.	Tabungan dan Deposito ABP	22.950.000.000	77.819.475.046	54.869.475.046	239,08
4.	Pinjaman dari Bank Lain	5.944.245.000	25.576.064.199	19.631.819.199	330,27
Jumlah		468.869.245.000	455.925.708.404	12.943.536.596	2,76

Sumber : Laporan Perhitungan Tahunan PD BPR Bank Pasar Kabupaten
Boyolali Tahun Buku 2008

Dari data tentang rencana dan realisasi pengembalian dana di atas dapat memperlihatkan konsistensi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam proses pengembalian dana. Untuk pengembalian dana tabungan mengalami kenaikan sebesar Rp. 28.521.155.159,00. Deposito dengan rencana awal sebesar Rp. 438.150.000.000,000 terealisasi sebesar Rp. 324.009.014.000,00. Sedangkan tabungan dan deposito ABP mengalami kenaikan sebesar Rp. 54.869.475.046,00 atau 239.08 %. Pengembalian dana pinjaman dari bank lain juga mengalami kenaikan sebesar Rp. 19.631.819.199,00. Kenaikan pengembalian dana tersebut dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat mengenai pengembalian uang atau tabungan mereka. Sehingga dapat memperlihatkan kualitas pelayanan.

C. Indikator Responsivitas

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah salah satu organisasi pelayanan publik yang selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik berupa pelayanan prima agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Untuk itu dituntut PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali harus selalu tanggap terhadap kebutuhan masyarakat serta terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat.

Konsep responsivitas mengarah pada pertanggungjawaban organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Respon yang diharapkan dari pengguna pelayanan kepada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah daya tanggap PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanpa prosedur yang berbelit-belit serta tepat waktu.

Sikap responsif dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dilihat dari bagaimana PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam memberikan dan menyediakan sarana pelayanan. Kebutuhan pelayanan disini mencakup segala sarana yang dibutuhkan pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali untuk melayani pelanggan. Untuk itu PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dituntut untuk mempunyai fasilitas yang memadai yang akan menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Sikap responsif PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dilihat dari hasil wawancara dengan Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian berikut ini :

“.....Kita adalah lembaga pelayanan publik yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik. Kita juga menerapkan system One Day Service. Sehingga diharapkan pelayanan yang kami berikan itu cepat. Kita juga berusaha untuk memenuhi tuntutan atau kebutuhan masyarakat.” (Sumber : wawancara, 30 Juli 2009).

Sementara itu Ibu Rahayu Pudyastutik, SE Kasubag Umum juga mengemukakan hal sebagai berikut :

“.....Sikap responsif kita dalam menanggapi kebutuhan masyarakat sudah bagus. Sistem kerja kita juga menggunakan komputer. Komputer di sini juga cukup banyak bias dibilang tidak ketinggalan teknologi. Kita juga selalu memberikan informasi-informasi kepada masyarakat. Tetapi terkadang dalam menanggapi keluhan masyarakat kita tidak langsung ditindaklanjuti karena keterbatasan dana, sarana prasarana dan tenaga yang ada ” (Sumber : wawancara, 30 Juli 2009).

Sikap responsif juga dapat dilihat dari tanggapan masyarakat pengguna pelayanan seperti yang diungkapkan oleh Bapak Amin warga Boyolali :

“.....Menurut saya pihak PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah cukup tanggap dengan kebutuhan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan mereka menggunakan komputer sehingga mempercepat proses pelayanan.” (Sumber : wawancara, 3 Agustus 2009).

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah cukup tanggap dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Hal ini dapat terlihat dari tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan.

Selain itu, selama ini jarang sekali keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, seperti yang diungkapkan Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian sebagai berikut :

“.....Selama ini ada yang mengeluh, tapi jarang.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009)

Hal senada diungkapkan oleh Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

“.....Selama ini kita berindikasi jarang masyarakat yang mengajukan komplain.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009)

Sementara itu, tanggapan dari Ibu Yamti warga Boyolali tentang keluhan fasilitas ruang tunggu kepada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sebagai berikut :

“.....Saya pernah menyampaikan keluhan kepada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mengenai fasilitas ruang tunggu. Pihak PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mau mendengarkan keluhan saya dengan baik. Namun tidak langsung direalisasikan.” (Sumber : wawancara, 3 Agustus 2009).

Tanggapan serupa disampaikan oleh Bapak Larso warga Boyolali tentang jaminan kredit sebagai berikut :

“.....Saya pernah mengajukan tentang masalah jaminan kredit. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali menerima masukan saya dan menanggapi keluhan saya. Bahkan mereka mau memberikan penjelasan kepada saya. Jadinya saya bisa mengerti tentang jaminan kredit itu.” (Sumber : wawancara, 3 Agustus 2009).

Hal senada mengenai keluhan yang disampaikan kepada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali diungkapkan oleh Ibu Joko dari desa Teras sebagai berikut :

“.....Menurut saya, mereka sudah cukup tanggap kok dengan kebutuhan masyarakat. Ya semoga saja ini berlanjut sampai ke depan.” (Sumber : wawancara, 3 Agustus 2009).

Dari beberapa hasil wawancara di atas tentang responsivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dikatakan belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan. Tidak lepas dari itu, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tentu saja harus tetap meningkatkan upaya-upaya agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga harus tetap harus lebih maksimal dalam menanggapi keluhan masyarakat.

D. Indikator Responsibilitas

Responsibilitas berhubungan dengan sejauh mana instansi pemerintah melaksanakan segala kegiatannya sesuai dengan prinsip-prinsip dan peraturan yang benar dengan standart profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki dalam rangka pencapaian tujuan secara optimal.

Jadi seperti yang telah dibahas di muka bahwa responsibilitas dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah kemampuan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standart profesional dan kompetensi aparatur pemerintah dengan mengarahkan Sumber Daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu berdasarkan prosedur yang sudah ada, yaitu tertuang dalam SOP (Standart Operatin Prosedure). Sehingga dalam memberikan pelayanan tidak terjadi penyimpangan. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian sebagai berikut :

“.....Untuk prosedur tentu saja ada... Tertuang di SOP (Standart Operation Prosedure).” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009)

Dalam memberikan pelayanan tentu saja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu melalui prosedur tersebut. Seperti ungkapan Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

“.....Kita ya selalu melalui prosedur yang sudah tertuang di SOP, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.” (Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Berdasarkan wawancara di atas, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu menaati prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti yang ada dalam SOP (Standart Operation Prosedure). Sehingga pelayanan yang diberikan dapat tetap berkualitas.

Kemampuan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sudah dapat dikatakan baik seperti ungkapan dari Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian sebagai berikut :

“Kemampuan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah bagus. Kemampuan tersebut juga tidak pernah berhenti untuk dikembangkan. Karena kita selalu memberikan kesempatan kepada karyawan dari semua level baik dari level staf maupun level kepala bagian untuk memperoleh wawasan dan ilmu pengetahuan dalam artian dalam rencana kerja juga dianggarkan biaya pendidikan. Dan itu sesuai dengan Bank Indonesia.”
(Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Ungkapan di atas menunjukkan bahwa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu memperhatikan kemampuan pegawainya. Biaya pendidikan untuk meningkatkan kemampuan pegawainya pun dianggarkan dalam rencana kerja. Sehingga semua pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mempunyai kemampuan yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

E. Indikator Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan petunjuk pelaksana yang menjadi dasar atau pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

Akuntabilitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat diartikan sebagai bentuk pertanggungjawaban atas penyelenggaraan pelayanan kepada pihak yang memiliki hak dan wewenang untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah kepada Bupati Kabupaten Boyolali.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri dalam bagian ketiga Pasal 96 ayat 1 disebutkan :

“.....Direksi menyampaikan perhitungan Tahunan yang terdiri dari Neraca dan Laporan Laba Rugi yang telah diaudit Akuntan Publik kepada Dewan Pengawas/ Dewan Komisaris dan diteruskan kepada Kepala Daerah/ RUPS paling lambat 4 (empat) bulan setelah berakhir Tahun Buku untuk mendapat pengesahan.”

Guna menindaklanjuti ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 22 Tahun 2006, maka PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali menyusun Laporan pertanggungjawaban atas Penguasaan dan Perkembangannya sebagai realisasi pelaksanaan program kerja dan Rencana Kerja Tahunan dan Rencana Pendapatan dan Belanja Tahun Buku 2008 yang telah disahkan oleh Bupati Boyolali pada

tanggal 29 Desember 2007 dengan Surat Keputusan Bupati Boyolali Nomor 539/807 Tahun 2007.

Pertanggungjawaban dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat diketahui dari pendapat Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

“.....Yang jelas adalah pertanggungjawaban kepada pemerintahan daerah tentang pengelolaan kas daerah dan dana dari pihak ketiga dari masyarakat bertanggungjawab terhadap peredaran uang maupun perjalanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dengan pihak-pihak lain sebagai contoh kepada bank-bank umum, pemerintah daerah, badan pengawas, komisaris dan lain sebagainya.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Seperti ungkapan di atas, pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali antara lain adalah kas daerah dan dana dari pihak ketiga (masyarakat), bertanggungjawab terhadap peredaran uang maupun perjalanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali kepada pihak-pihak lain.

Pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah kepada Bupati karena Bupati adalah pemilik saham tunggal. Hal ini juga disampaikan oleh Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian berikut ini :

“.....Pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali kepada Bupati selaku pemilik saham tunggal.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Hal ini juga sama dengan apa yang diungkapkan oleh Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

“Mengenai masalah pertanggungjawaban, bertanggungjawab dalam pengelolaan data itu kepada Bupati, karena Bupati adalah pemegang saham tunggal.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Dari apa yang disampaikan oleh Bapak Agus dan Bapak Suyoto di atas, dapat menjelaskan bahwa pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali itu kepada Bupati. Bupati adalah pemegang saham tunggal.

Dalam menyampaikan pertanggungjawaban kepada Bupati, pertanggungjawaban tersebut dalam bentuk laporan Laba/ Rugi.

Berikut merupakan laporan pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali yang berbentuk neraca per 31 Desember 2008 :

Tabel 5.1

NERACA LAJUR PD BPR BANK PASAR KABUPATEN BOYOLALI PER 31 DESEMBER 2008

PERKIRAAN	NERACA AWAL		MUTASI		NERACA SALDO		LABA/RUGI		NERACA AKHIR	
	DEBIT	KREDIT	DEBIT	KREDIT	DEBIT	KREDIT	DEBIT	KREDIT	DEBIT	KREDIT
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
AKTIVA										
Kas	1.397.786.500,00	0,00	113.690.321.831,51	114.223.350.031,61	864.758.300,00	0,00	0,00	0,00	864.758.300,00	0,00
Sertifikat BI	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Antar Bank Aktiva	5.080.348.044,66	0,00	137.893.792.116,25	132.355.196.212,66	10.618.943.948,25	0,00	0,00	0,00	10.618.943.948,25	0,00
Kredit yang diberikan	70.201.374.990,00	0,00	51.633.610.789,00	50.606.356.824,00	81.228.628.964,00	0,00	0,00	0,00	81.228.628.964,00	0,00
a. Kredit Pegawai	61.417.796.257,00	0,00	53.270.541.789,00	43.107.556.043,00	71.580.782.012,00	0,00	0,00	0,00	71.580.782.012,00	0,00
b. Kredit Umum	5.211.235.082,00	0,00	5.094.735.600,00	4.903.300.227,00	5.412.670.455,00	0,00	0,00	0,00	5.412.670.455,00	0,00
c. Kredit Khusus	2.246.613.551,00	0,00	2.961.333.400,00	2.170.675.554,00	3.037.271.397,00	0,00	0,00	0,00	3.037.271.387,00	0,00
d. Kredit Kendaraan	251.700.000,00	0,00	12.500.000,00	105.850.000,00	158.350.000,00	0,00	0,00	0,00	158.350.000,00	0,00
e. Kredit Sindikasi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
f. Kredit KPR	1.064.030.100,00	0,00	294.500.000,00	318.975.000,00	1.039.555.100,00	0,00	0,00	0,00	1.039.555.100,00	0,00
Penyisihan PH Akt. Produktif	3.517.774.754,00	0,00	1.196.603.805,00	2.541.655.193,00	4.862.826.142,00	0,00	0,00	0,00	4.862.826.142,00	0,00
Aktiva dalam Valuta Asing	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Aktiva tetap dan Inventaris					0,00				0,00	
Nilai Buku	1.219.863.023,66	0,00	89.121.350,00	219.121.085,00	1.089.863.288,66	0,00	0,00	0,00	1.089.863.288,66	0,00
a. Tanah dan Gedung	798.700.000,00	0,00	0,00	0,00	798.700.000,00	0,00	0,00	0,00	798.700.000,00	0,00
b. Ak. Penyusutan Gedung	191.414.998,00	0,00	0,00	13.685.000,00	205.099.998,00	0,00	0,00	0,00	205.099.998,00	0,00
c. Inventaris	1.691.022.550,00	0,00	89.121.350,00	0,00	1.780.143.900,00	0,00	0,00	0,00	1.780.143.900,00	0,00
d. Ak. Penyusutan Inventaris	1.078.444.528,34	0,00	0,00	205.436.085,00	1.283.880.613,34	0,00	0,00	0,00	1.283.880.613,34	0,00
Aktiva Kantor Aktiva	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

	Rupa-rupa Aktiva	1.022.769.475,00	0,00	4.224.495.764,00	4.620.892.248,00	625.282.991,00	0,00	0,00	0,00	626.282.991,00	0,00
	PASIVA										
	Kewajiban segera dibayar	0,00	139.581.109,00	500.332.466,00	460.967.770,00	0,00	100.216.431,00	0,00	0,00	0,00	100.216.413,00
	Tabungan	0,00	10.424.982.378,25	28.521.372.659,00	30.324.606.370,00	0,00	12.228.226.089,25	0,00	0,00	0,00	12.228.226.089,25
	a. Tabungan Umum	0,00	10.336.668.585,25	28.513.255.159,00	30.324.606.370,00	0,00	12.178.029.796,25	0,00	0,00	0,00	12.178.029.796,25
	b. Tabungan Wajib	0,00	58.313.793,00	8.117.500,00	0,00	0,00	50.196.293,00	0,00	0,00	0,00	50.196.293,00
	Deposito Berjangka	0,00	31.942.600,00	17.348.807.000,00	26.413.607.000,00	0,00	41.007.400,00	0,00	0,00	0,00	41.007.400,00
	Bank Indonesia	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Antar Bank Pasiva	0,00	21.301.316.521,04	57.125.539.245,98	57.321.019.102,55	0,00	21.496.796.377,61	0,00	0,00	0,00	21.496.796.377,61
	Pinj. Yang diterima	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	a. Pinjaman subordinasi	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	b. Lainnya		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00				
	▪ Sampai 3 bulan										
	▪ > dari 3 bulan										
	Antar Kantor Pasiva	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Rupa-rupa Pasiva	0,00	13.000.000,00	1.610.387.639,62	1.597.387.639,62	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Modal	0,00	0,00				0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	a. Modal dasar	0,00	15.000.000.000,00	0,00	0,00	0,00	15.000.000,00	0,00	0,00	0,00	15.000.000.000,00
	b. Modal belum disetor	0,00	7.415.000.000,00	0,00	2.500.000.000,00	0,00	4.915.000.000,00	0,00	0,00	0,00	4.915.000.000,00
	c. Modal sumbangan	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	d. Modal pinjaman	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Cadangan	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	a. Cadangan Umum	0,00	1.215.379.056,00	0,00	151.808.508,00	0,00	1.367.187.564,00	0,00	0,00	0,00	1.367.187.564,00

b. Cadangan Tujuan	0,00	1.125.439.959,00	0,00	151.808.508,00	0,00	1.277.248.467,00	0,00	0,00	0,00	1.277.248.467,00
c. Laba yang ditahan	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Laba / Rugi	0,00	0,00			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
a. Tahun-tahun lalu	0,00	1.657.068.256,03	1.657.068.256,03	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00
b. Bunga	0,00	0,00	7.708.120.274,34	14.981.456.025,55		7.273.235.751,22	0,00	7.273.235.751,22	0,00	0,00
Ongkos	0,00	0,00	6.544.937.501,00	1.275.208.188,83	5.269.659.312,17		5.269.659.312,17		0,00	0,00
Tahun Berjalan	0,00	0,00					2.003.576.439,05	0,00	0,00	2.003.576.439,05
	75.404.367.279,32	75.404.367.279,32	439.744.510.706,83	439.744.510.706,83	94.835.310.662,08	94.835.310.662,08	7.273.235.751,22	7.273.235.751,22	89.565.651.349,91	89.565.651.349,91

(Sumber : PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

Dari tabel 5.1 dapat diketahui laporan keuangan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali periode 31 Desember 2008.

Berikut adalah data Rencana dan Realisasi Laba Rugi Periode 31 Desember 2008 :

Tabel 5.2
Perhitungan Laba Rugi Periode Tahun 2008 PD BPR Bank Pasar
Kabupaten Boyolali

No	Uraian	Rencana (Rp)	Realisasi (Rp)	Prosen Pencapaian
1.	Pendapatan Operasional :	17.084.442.000	16.245.196.948	95.09 %
	a. Hasil Bunga :			
	- Dari Bank Lain	777.280.000	982.245.547	126.37 %
	- Dari pihak ketiga bukan Bank	14.892.432.000	13.999.110.478	94.00 %
	- Lainnya	-	-	-
	b. Propisi dan Komisi :			
	- Propisi kredit	676.600.000	599.718.000	88.64 %
	- Lainnya	670.470.000	596.686.547	89.00 %
	c. Lainnya	67.660.000	67.436.376	99.67 %
2.	Beban Operasional	14.454.491.999	13.523.922.013	93.56 %
	a. Biaya Bunga			
	- Kepada Bank Indonesia	-	-	-
	- Kepada Bank Lain	2.625.199.000	2.461.249.314	93.75 %
	- Kepada Pihak Ketiga Bukan Bank	4.911.133.083	4.611.561.268	93.90 %
	b. Biaya Tenaga Kerja	4.551.756.316	3.596.604.598	79.02 %
	c. Penyusutan			
	- Aktiva Tetap dan inventaris	312.609.000	219.121.085	70.09 %
	- Aktiva Produktif	524.979.600	1.310.000.000	249.53 %
	- Beban yang ditangguhkan	-	-	-
	d. Lainnya	1.528.715.000	1.325.385.748	86.70 %
3.	Laba Operasional	2.629.950.001	2.721.274.935	103.47 %
4.	Pendapatan Non Operasional	30.000.000	11.437.266	38.12 %
5.	Beban Non Operasional	285.119.000	729.135.682	255.73 %
6.	Laba/ Rugi Non Operasional	255.119.000	717.698.416	281.32 %
7.	Laba Tahun Berjalan	2.374.831.001	2.003.576.519	84.37 %
8.	Laba/ Rugi Tahun Lalu	-	-	-

9.	Pajak Penghasilan PPH Badan	-	-	-
10.	Jumlah Laba	2.374.831.001	2.003.576.519	84,37 %

Sumber : Laporan Perhitungan Tahunan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun Buku 2008

Dari data tersebut, laba yang diperoleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun 2008 dapat diketahui sebesar Rp. 2.003.576.519,00 atau sebesar 84,37 % yang mungkin tidak sesuai dengan rencana sebesar Rp. 2.374.831.001,00 namun laba yang diperoleh sudah sangatlah baik. Laba setiap tahun, dapat dikatakan mengalami kenaikan. Tahun 2007 PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mendapatkan laba sebesar Rp. 1.657.068.256,00 atau mengalami kenaikan sebesar 120,91 % seperti pada data berikut ini :

Tabel 5.3

Perbandingan Hasil Laba Rugi Tahun 2007 dan Tahun 2008

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

NO	Keterangan	Realisasi Tahun 2007 (Rp)	Realisasi Tahun 2008 (Rp)	Pencapaian		
				N/T	Rp.	%
1.	Saldo Awal	63.668.898.899	74.732.422.466	N	11.063.523.567	117,38
2.	OSC (Saldo Kredit)	70.201.374.990	81.732.422.466	N	11.027.253.974	115,71
3.	Penyaluran Kredit	65.077.216.700	61.633.610.789	T	3.443.605.911	94,71
4.	Asset	75.404.367.279	89.565.651.350	N	14.161.284.071	118,78
5.	Pendapatan	15.803.281.650	16.256.634.214	N	453.352.564	102,87
6.	Beaya	14.146.213.394	14.253.057.775	T	106.844.381	100,76
7.	<i>Laba</i>	<i>1.657.068.256</i>	<i>2.003.576.439</i>	<i>N</i>	<i>346.508.183</i>	<i>120,91</i>
8.	Deviden Sesudah	455.425.525	613.385.529	N	157.960.004	134,68

Sumber : Laporan Perhitungan Tahunan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali Tahun Buku 2008

Keterangan : N = Naik T = Turun

Data di atas memperlihatkan kenaikan pada saldo dana sebesar Rp. 11.063.523.567,00 yang dipengaruhi oleh penempatan dana baru dan lebih menguntungkan. Untuk saldo kredit, mengalami kenaikan sebesar Rp. 11.027.253.974,00 yang dipengaruhi dari penambahan dana dari angsuran kredit. Penyaluran kredit berkurang sebesar Rp. 3.443.605.911,00 karena adanya kenaikan suku bunga sehingga penyaluran kredit berkurang. Asset PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tahun 2008 mengalami kenaikan karena bertambahnya penanaman deposito. Pendapatannya pun bertambah dari penambahan dana bertambah yang masuk pada PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, misalnya penambahan dana dari deposito, dana dari angsuran kredit pendapatan-pendapatan jasa, dan bunga pinjaman yang diberikan. Sedangkan beaya pada tahun 2008 mengalami penurunan karena beaya pinjaman kepada bank umum sudah lunas. Perolehan laba Tahun 2007 sebesar Rp. 1.657.068.256,00 dan Tahun 2008 sebesar Rp. 2.003.576.439,00 atau mengalami kenaikan sebesar 120,91 %. Hal ini dipengaruhi oleh bertambahnya pendapatan dan berkurangnya beaya. Setiap tahun, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mendapatkan laba yang jumlahnya meningkat. Dari Tahun 2007 dengan Tahun 2008, mengalami kenaikan sebesar Rp.346.508.183,00 atau setara dengan 120,91%.

Pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali, terlihat dari pendapat Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

“.....Yang jelas pertama membantu masyarakat ekonomi lemah di kabupaten Boyolali, meningkatkan perekonomian dan stabilitas ekonomi masyarakat Boyolali pada khususnya, umumnya adalah masyarakat

ekonomi lemah. Dan sekaligus melihat pangsa pasar di tingkat persaingan perbankan lainnya, karena PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali bergerak sebagai lembaga keuangan yang menyangkut tentang kredit, tabungan maupun deposito sesuai dengan aturan pemerintah.” (Sumber : wawancara, 3 Agustus 2009).

Pendapat di atas menunjukkan dalam perjalannya, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sebagai lembaga keuangan tidak serta merta mengutamakan keuntungan semata, tetapi juga kembali kepada masyarakat. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga memikirkan masyarakat terutama kalangan ekonomi lemah khususnya di wilayah Boyolali. Semua itu bertujuan untuk meningkatkan perekonomian stabilitas ekonomi masyarakat Boyolali pada umumnya dan masyarakat ekonomi lemah pada khususnya.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mempunyai upaya-upaya dalam menghadapi nasabah atau masyarakat pengguna pelayanan yang macet. Adapun upaya pemecahaan yang ditempuh adalah :

1. Memberikan surat peringatan kepada nasabah.
2. Menagih langsung pada alamat penunggak/ nasabah.
3. Membentuk tim penanganan kredit bermasalah.
4. Penanganan kredit bermasalah (NPL) secara intensif.
5. Bekerja sama dengan Dinas/Instansi terkait.
6. Bekerja sama dengan KPKLN Surakarta, Kejari dan Aparat Kepolisian.
7. Diadakan restrukturisasi pinjaman.

Seperti yang diungkapkan Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian sebagai berikut :

“.....Berbagai macam upaya. Yang pertama adalah kita melakukan pendekatan secara persuasif, kita kirim surat sampai tiga kali. Apabila dalam surat peringatan mereka masih belum memenuhi seperti yang kita harapkan, kita mengadakan kunjungan atau penagihan langsung. Ketika kita melakukan penagihan langsung pun belum ada hasilnya sesuai dengan perjanjian atau akad kredit yang telah disepakati bersama, kita selesaikan sampai di sarana hukum yaitu di kepanitriaan Pengadilan Negeri.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Hal senada diungkapkan oleh Bapak Suyoto Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

“.....Pertama kita lakukan pendekatan, kedua dengan sistem surat pemanggilan, ketiga adalah rekapitulasi atau pembaharuan. Yang keempat adalah sistem untuk mengangsur sesuai dengan kemampuan. Apabila ada jaminan, itupun dalam usahanya sudah mengalami kemacetan bisa diajukan ke Pengadilan Negeri.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Ungkapan di atas memperlihatkan upaya yang dilakukan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam menghadapi nasabah atau pengguna pelayanan. Hal ini menunjukkan konsistensi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam menjalankan tugasnya kepada masyarakat.

F. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali

1. Faktor Pendukung Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dapat dikatakan sebagai faktor yang sangat penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya merupakan potensi yang ada pada individu baik fisik ataupun intelektual, dan dengan sumber daya tersebut dapat melakukan apa yang diinginkan.

Sumber daya manusia berimplikasi terhadap kinerja. Kinerja yang baik dalam suatu organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang ada. Kinerja yang baik sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian sebagai berikut :

”.....Jelas secara otomatis sumber daya manusia itu salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja. Kualitasnya pun dapat dilihat dari pendidikannya. Seperti yang sudah saya katakan tadi, bahwa pendidikan pegawai di PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mayoritas SI. Untuk kemampuannya, pegawai di sini cukup baik. Penyelesaian pekerjaan juga sudah mengikuti prosedur yang berlaku. Semua ini ya akan dapat meningkatkan kinerja menjadi lebih baik”. (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

”.....Sumber daya manusia sangat memberi pengaruh pada kinerja. Makanya PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu berusaha meningkatkan kualitas SDM sekaligus para pegawai maupun tenaga kerja

itu dituntut adalah kualitas, kuantitas maupun kreativitas.” (Sumber : wawancara, 28 Juli 2009).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa SDM merupakan faktor pendukung kinerja yang penting. SDM yang berkualitas dapat menciptakan produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas yang akan berimplikasi pada kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali juga selalu berupaya meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia pegawai PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Terlihat dari ungkapan bapak Agus Budiarto, SE Bagian Umum Kepegawaian sebagai berikut :

“.....Yang jelas para pegawai diberi kesempatan untuk menambah wawasan, salah satunya kita memperoleh pendidikan tentang *service excellent*. Dari situ diharapkan pelayanan kita kepada masyarakat dari masing-masing pegawai itu akan lebih baik. Dengan diadakan kegiatan salah satunya *service excellent* itu tadi yaitu pelayanan prima. Namun disini juga tidak lepas dari masing-masing individu. Artinya apa, walaupun kita sudah dididik *service excellent* tetapi individunya ceroboh ya memang susah. Tapi dari pihak lembaga, kantor, bank, itu kita tetap berusaha untuk seluruh pegawai mengikuti pendidikan yang dibiayai oleh kantor.” (Sumber : wawancara, 3 Agustus 2009).

Ungkapan yang sama disampaikan oleh Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

“.....Setiap ada pendidikan-pendidikan, atau seminar-seminar selalu PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mengikutsertakan pegawainya untuk meningkatkan kualitas pegawainya tersebut.” (Sumber : wawancara, 3 Agustus 2009).

Pendapat di atas memperlihatkan bahwa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu berupaya meningkatkan kualitas SDM pegawainya, dengan mengikuti pendidikan ataupun seminar-seminar seluruh pegawainya. Dengan adanya kegiatan seperti seminar dan pendidikan dapat menambah pengetahuan dan ilmu yang akan meningkatkan kualitas SDM para pegawainya.

Selain itu, bahwa kepercayaan masyarakat terhadap PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali hingga saat ini dinilai semakin meningkat, hal ini ditunjukkan dengan semakin meningkatnya dana pihak ketiga maupun semakin meningkatnya asset yang signifikan dan pencapaian laba yang memadai, wajar dan sehat. Perbaikan kinerja dan pembinaan SDM direncanakan sebagai berikut :

1. Mengisi kekosongan jabatan sesuai kebutuhan.
2. Merencanakan mengangkat calon pegawai menjadi pegawai tetap sebanyak 8 orang dan mengangkat tenaga kontrak menjadi calon pegawai sebanyak 4 orang.
3. Melaksanakan pelatihan *In House* dan *Out Bound Training* lanjutan, diharapkan dapat diketahui kondisi masing-masing karyawan melalui perilaku masing-masing sehingga kita mampu mengetahui alternatif pembinaan selanjutnya.
4. Melaksanakan pelatihan *In House Training* dan *Work Shop* tentang pengetahuan teknis pengelolaan bank bekerja sama dengan konsultan dari Lembaga Pelatihan maupun Dinas Teknis terkait.

5. Mengirimkan peserta pendidikan dan pelatihan maupun sosialisasi ketentuan yang dilaksanakan oleh Bank Indonesia, Perbakindo, Perbamide maupun lembaga lainnya dalam rangka peningkatan SDM.
6. Merencanakan menerima 1 orang tenaga kontrak sebagai driver.

b. Sarana dan Prasarana

Kelancaran suatu kegiatan yang ada dalam sebuah organisasi tentu saja dipengaruhi oleh kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki, seperti sarana dan prasara yang dimiliki oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Bapak Suyoto, SE bagian Tata Usaha sebagai berikut :

”.....Sarana dan prasarana juga mempengaruhi kinerja. Karena kalau sarana dan prasarana yang kita miliki kurang, tentu saja produktivitas kita berkurang. Akhirnya pun juga mempengaruhi kinerja kami.”
(Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat berjalan lancar, karena dipengaruhi oleh kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki. Sarana dan prasarana tersebut membantu kelancaran PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam menjalankan tugasnya.

2. Faktor Penghambat Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

a. Kredit Non Lancar

Salah satu produk pelayanan dari PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah kredit. Banyak nasabah yang datang untuk mengajukan kredit. Kondisi ekonomi Indonesia sekarang ini tidak menentu. Dampak yang dirasa adalah semakin banyak dan mahalnya biaya hidup. Banyak kebutuhan yang harus dipenuhi. Penghasilan pun lebih dipilih untuk mencukupi kebutuhan hidup. Sehingga sebagian nasabah pengguna produk kredit, sering mengalami pembayaran angsuran yang melewati tanggal jatuh tempo bahkan ada yang macet. Hal ini sangat mempengaruhi penyelesaian pekerjaan. Karena selain menghambat kinerja, juga mempengaruhi pendapatan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali. Terlihat dari ungkapan dari Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

”.....Karena krisis yang kita alami sekarang ini, banyak juga ditemui nasabah yang macet. Sehingga berpengaruh pada kinerja kita”. (Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Hal senada diungkapkan oleh Ibu Rahayu Pudyastutik, SE Kasubag Umum sebagai berikut :

”.....Ekonomi yang sering menurun seperti ini, mempengaruhi pemasukan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dari nasabah-nasabah yang menggunakan produk kredit kita. Adanya kasus kredit macet, membuat kita sedikit repot dalam berkinerja. Krisis yang terjadi mempengaruhi pendapatan masyarakat”. (Sumber : wawancara, 31 Juli 2009).

Ungkapan di atas memperlihatkan bahwa kredit non lancar dapat juga menjadi faktor penghambat PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam

berkinerja. Kredit non lancar secara tidak langsung mempengaruhi pemasukan, dan dalam penyelesaian pekerjaan banyak menyita waktu untuk mengurus kredit macet tersebut.

b. Kelengkapan Persyaratan yang dibutuhkan.

PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali memberikan pelayanan-pelayanan yang berhubungan dengan masalah keuangan, seperti tabungan, kredit dan deposito. Setiap pelayanan yang diberikan mempunyai persyaratan-persyaratan tersendiri yang harus dilengkapi agar dapat segera ditangani. Kelengkapan persyaratan inilah yang seringkali menghambat PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam memberikan pelayanan yang baik dan menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat pengguna jasa. Kurangnya persyaratan yang dibutuhkan menyebabkan penundaan dalam penanganan permohonan yang masuk. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Bapak Agus Budiarto, SE Selaku Bagian Umum Kepegawaian berikut ini :

”.....Waktu penyelesaian permohonan yang masuk kadang molor karena ketidaklengkapan persyaratan yang dibutuhkan. Kalau persyaratannya kurang, ya..., kita tidak dapat memproses langsung, harus nunggu sampai lengkap. Nah, akibatnya pelanggan harus melengkapi persyaratan yang ada yang kadang tidak langsung dipenuhi dalam satu hari. Malahan kadang-kadang ada pelanggan yang tetep ngeyel, nggak mau melengkapi persyaratan yang ada.” (Sumber : wawancara, 28 Desember 2009).

Demikian juga dengan yang diungkapkan oleh Bapak Suyoto, SE Bagian

Tata Usaha sebagai berikut :

”.....Hambatan yang kita hadapi dalam pelayanan yang baik adalah pengguna jasa sendiri. Maksudnya, pengguna jasa seringkali menyebabkan penundaan penyelesaian permohonan karena

ketidaklengkapan persyaratan yang dibutuhkan. Di samping itu kebutuhan masyarakat sangat bervariasi jumlah dan macamnya. Dan mereka mempunyai kriteria yang berbeda antara satu dengan yang lain dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang kami berikan.” (Sumber : wawancara, 28 Desember 2009)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa penghambat PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah ketidaklengkapan persyaratan untuk mengajukan permohonan. Hal ini dikarenakan ketidaklengkapan persyaratan permohonan yang diajukan akan menyebabkan penundaan penanganan permohonan. Dengan demikian waktu penyelesaian permohonan akan mundur dari waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi masyarakat pengguna jasa.

c. Kondisi Geografis

Faktor penghambat ketiga adalah faktor-faktor geografis yaitu jangkauan wilayah cukup luas. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Bapak Suyoto, SE Bagian Tata Usaha sebagai berikut :

”.....Dalam pelaksanaan tugas dalam rangka mencapai produktivitas, hambatan yang kami hadapi adalah jangkauan wilayah. Seperti yang kita ketahui, wilayah kerja kami sangat luas. Pelaksanaan tugas kedaerah-daerah yang jauh belum dapat maksimal. Meskipun kami sudah punya Unit-unit Pelayanan.” (Sumber : wawancara, 28 Desember 2009)

Dari wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam mencapai produktivitas, PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali mempunyai hambatan yang berupa faktor geografi yaitu jangkauan wilayah yang cukup luas, sehingga ada daerah-daerah yang jauh jaraknya. Hal ini menyebabkan permasalahan yang ada tidak dapat diselesaikan dengan segera.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali diukur menggunakan lima indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan mengenai kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali menunjukkan bahwa :

1. Produktivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah baik. Dilihat dari produk yang dikeluarkan, kenaikan jumlah nasabah, dan pencapaian target pendapatan sesuai dengan rencana kerja bahkan selalu di atas rencana awal. Selain itu PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali selalu cepat dalam penyelesaian permohonan.
2. Kualitas Pelayanan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah tercapai secara maksimal. Sarana dan prasarana yang dimiliki sudah lengkap, mengikuti perkembangan teknologi, sikap ramahtamah, sopan pegawai memberi kenyamanan nasabah. Kemampuan pegawai, mayoritas berpendidikan SI. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali menerapkan system *One Day Service*, sehingga pelayanan dapat lebih cepat diberikan kepada masyarakat. Selain itu ditunjukkan pada pengembalian uang atau tabungan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. Responsivitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dikatakan belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan. Sudah ada respon yang positif terhadap keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat terkait pelayanan. Sebagian besar keluhan dari masyarakat berkaitan dengan kuantitas, kualitas pelayanan yang diberikan. Pihak PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali berupaya menanggapi dengan baik keluhan-keluhan yang masuk. Hanya saja pengaduan tersebut tidak segera ditindaklanjuti karena keterbatasan dana, sarana prasarana dan tenaga yang ada, sehingga masyarakat merasa bahwa PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tidak merespon keluhan dari mereka.
4. Responsibilitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dapat dikatakan sudah bagus. Hal ini terlihat dari prosedur pelayanan yang diberikan oleh PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah tertuang dalam SOP (*Standart Operation Prosedure*). Selain itu kemampuan PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya untuk meningkatkan kualitas sangat diperhatikan.
5. Akuntabilitas PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah dalam bentuk Laporan Laba Rugi, yang telah diaudit Akuntan Publik kepada Dewan Pengawas/ Dewan Komisaris dan diteruskan kepada Kepala Daerah/ RUPS paling lambat 4 (empat) bulan setelah berakhir Tahun Buku untuk mendapat pengesahan sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 22 Tahun 2006. Pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali adalah

kepada Bupati. Pertanggungjawaban PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali sudah menampakkan hasil yang maksimal, terlihat dari Laporan Laba Rugi tahun 2007-2008 sudah menghasilkan laba bahkan mengalami kenaikan.

6. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali baik faktor pendukung dan penghambat kinerja yang berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal). Faktor pendukung kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali yaitu Sumber Daya Manusia dan faktor pendukung yang kedua adalah sarana dan prasarana. Sedangkan faktor yang menghambat kinerja adalah kredit non lancar, kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan dan kondisi geografis.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali tersebut, jika dilihat dari kelima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas maka dapat dikatakan bahwa kinerja PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali cukup maksimal. Untuk itu, peneliti mencoba memberikan beberapa saran atau rekomendasi sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali.

Beberapa saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali hendaknya terus meningkatkan kinerja dengan cara meningkatkan responsivitas, responsibilitas dalam mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Mengembangkan sarana penjarang masukan dan kritik dari masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dan aktif mencari permasalahan sehingga tidak hanya mengandalkan laporan, kritik dan keluhan yang masuk.
3. Meningkatkan sarana komunikasi dan sarana penyebarluasan informasi pada publik melalui *update* informasi dalam papan pengumuman atau dengan optimalisasi pengelolaan *website* yang juga dapat berfungsi sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas publik.
4. Kekayaan yang dimiliki PD BPR Bank Pasar Kabupaten Boyolali haruslah diasuransikan agar terjamin keamanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto dkk. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pusat Studi dan Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- _____. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi dan Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dale Timpe. 1992. *Seni Ilmu dan Seni manajemen Bisnis Kinerja*. Jakarta : Elex Media Komputindo
- Fandy Tjiptono. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hadari Namawi. 2000. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintah*. Yogyakarta : Gajah Mada Universty Press.
- H. B Sutopo. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta : UNS Press.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.
- Joko Widodo. 2008. *Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Bayumedia Publishing.
- Lexy J. Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Masri Singarimbun & Sofian Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT Pustaka LP3S Indonesia
- Mohamad Mahsun. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : BPFE.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar : Yogyakarta
- Soerjono Soekanto. 1993. *Kamus Sosiologi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Subagyo dkk. 1997. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta : BP STIE

Suyadi Prawirosentono.1999. *Manajemen Sumberdaya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BTFE.

Yeremias T. Keban. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Sumber Lain:

<http://www.ekonomisyariah.com>

Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 7 Tahun 1970

Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Boyolali Nomor 4 Tahun 1979

Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Boyolali Nomor 10 Tahun 1995

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 22 Tahun 2006

SK Direksi No. 01/II.II/2002

Surat Keputusan Bupati Boyolali Nomor 539/807 Tahun 2007

Surat Keputusan Bupati Daerah Nomor K. 24/1968

Surat Keputusan Bupati Daerah Nomor 150/KU/Adm/B/1968

Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Nomor 151/KU/Adm/Um/B/1968

Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 31/60/KEP/DIR

Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor KET. 143/MK.II/1980

Surat Keputusan Menteri Keuangan Nomor KEP. 081/Km.17/1996

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Jurnal Internasional :

- Juhani Ukko. *International Journal of Business Performance Management*, Vol 10, No I, 2008 hal 86-98 (www.inderscience.com). Diakses : tanggal 7 Agustus 2009.
- *The International Journal of Public Sector Management*, Vol. 16, 5 (2003): 359-72. (www.espress.amu.edu.au/.../bi01.htm). Diakses : tanggal 1 September 2009.

