

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Sejarah Bank Perkreditan Rakyat

Sejarah bank perkreditan rakyat dimulai pada masa colonial Belanda pada abad ke 19 dengan dibentuknya Lumbung Desa, Bank Desa, Bank Tani dan Bank Dagang Desa, dengan tujuan yaitu untuk membantu para pegawai, buruh dan petani agar bias melepaskan diri dari jeratan rentenir yang memberikan kredit dengan bunga yang sangat tinggi. Pasca kemerdekaan Indonesia, didirikanlah beberapa jenis lembaga keuangan kecil dan lembaga keuangan di desa seperti Bank Karya Produksi Desa (BKPD), Bank Pasar dan sejak awal 1970an, Lembaga Dana Kredit Pedesaan (LDKP) oleh pemerintah Daerah. Pada tahun 1988, pemerintah mengeluarkan paket kebijakan Oktober 1988 (PAKTO1988) melalui keputusan presiden RI No. 38 yang menjadikan momentum awal pendirian BPR baru. Kebijakan tersebut memberikan kejelasan mengenai keberadaan dan kegiatan usaha “Bank Perkreditan Rakyat” atau BPR. Dengan dikeluarkannya UU No. 7 tentang Perbankan tahun 1992 tentang Perbankan, BPR diberikan landasan hukum yang jelas sebagai salah satu jenis bank selain Bank Umum.

BPR yang didirikan sesudah PAKTO 1988 maupun Lembaga Keuangan yang dilakukan menjadi BPR sesuai dengan PP No. 71/1992, tunduk pada ketentuan ketentuan yang diatur dalam UU Perbankan dan peraturan peraturan yang sudah dikeluarkan oleh Bank Indonesia sebagai otoritas pengawas bank. Khusus Badan Kredit Desa (BKD), meskipun lembaga ini sesuai UU No. 7/1992

tentang Perbankan, diberikan status sebagai BPR, namun karena organisasi dan manajemennya relative sederhana dan lingkup usahanya sangat minim, serta oprasional yang tidak setiap hari ada maka pengaturan dan pengawasn terhadap BKD ini tidak sama dengan BPR melainkan diawasi oleh BRI dengan atas nama Bank Indonesia.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan salah satu jenis bank yang diperuntukan bias melayani golongan pengusaha mikro, menengah dan kecil. BPR adalah lembaga perbankan resmi yang sudah diatur dalam Undang Undang Perbankan yang berfungsi tidak hanya sekedar menyalurkan kredit dalam bentuk kredit modal kerja, investasi maupun konsumsi tetapi melakukan juga penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan bentuk lain yang dipersamakan dengan itu.

Sebagaimana halnya dengan Bank Umum, masyarakat yang menyimpan dana di BPR akan dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), selama penempatan yang dilakukan sudah memenuhi criteria yang telah ditentukan LPS.

2.2 Sejarah BPR BKK Purwodadi

BPR merupakan lembaga keuangan non bank yang bernama Badan Kredit Kecamatan (BKK), yang berdiri pada tahun 1970 dimana kondisi perekonomian pada saat itu dapat dikatakan memprihatinkan, dan masyarakat pada umumnya kekurangan modal untuk kegiatan usahanya. Pada tanggal 8 oktober 1991, badan kredit Kecamatan Purwodadi mendapat persetujuan Menteri Keuangan KEP-346/KM.13/1991 sebagai Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dengan tujuan untuk

mendekatkan permodalan kepada masyarakat yang membutuhkan di Kabupaten Grobogan dan sebagai penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pada tanggal 5 maret 2020, keputusan menteri hokum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor AHU-0013573.AH.01.01.TAHUN 2020 tentang pengesahan pendirian Badan Hukum Perseroan Terbatas PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT BADAN KREDIT KECAMATAN PURWODADI KABUPATEN GROBOGAN PERSERODA, maka PD. BPR BKK Purwodadi resmi berubah status badan hukum menjadi PT. BPR BKK Purwodadi.

Dalam menjalankan usahanya PT BPR BKK Purwodadi yang berada di kabupaten Grobogan sebanyak 18 BKK, merupakan unit yang terpisah satu dengan yang lain sehingga persaingan antar BKK kerap terjadi di dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dengan pertimbangan tersebut PT BPR BKK yang ada di kabupaten Grobogan melakukan penggabungan usaha atau merger.

2.3 Produk dan Layanan PT BPR BKK Purwodadi

PT BPR BKK Purwodadi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan yang menyediakan jasa untuk transaksi keuangan. Tempat perusahaan dipilih di berbagai cabang di kabupaten Grobogan dan memiliki kantor pusat yang berada di pusat kota kabupaten Grobogan. Sasaran nasabah dari PT BPR BKK Purwodadi adalah seluruh masyarakat yang mempunyai ekonomi dibawah ataupun menengah, karena memang tujuan dari perusahaan yaitu membantu masyarakat yang ekonominya lemah untuk bisa sejahtera melalui

produk yang ditawarkan perusahaan, sehingga masyarakat akan merasa terbantu ekonominya dan membuat suatu usaha berupa UMKM dll agar bisa menunjang perekonomian masyarakat. Beberapa produk dan layanan yang dimiliki oleh PT BPR BKK Purwodadi antara lain sebagai berikut:

a. Produk

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| 1. Tamades | 11. Kredit Multi Manfaat |
| 2. Tabunganku | 12. Kredit Pemberdayaan Daerah |
| 3. Cibi Save | 13. Kredit Kesejahteraan Karyawan |
| 4. Tabungan Siswaoke | 14. Kredit Pensiunan |
| 5. Tabungan Umroh | 15. Kredit Pegawai |
| 6. Tabungan Panda | 16. Kredit BKK Air |
| 7. Tabungan Wajib | 17. Kredit Mikro BKK |
| 8. Kredit Pertanian | 18. Kredit UPPKS |
| 9. Kredit Oke Motor | |
| 10. Kredit UMKM | |

b. Layanan

1. Pembayaran Listrik Online
2. Pembayaran Tagihan PDAM
3. Pembayaran Tagihan Telepon
4. Pembelian Pulsa Prabayar

2.4 Visi, Misi dan Logo Perusahaan

2.4.1 Visi dan Misi BPR BKK Purwodadi

Penting bagi suatu perusahaan untuk memiliki Visi dan Misi karena hal tersebut diperlukan untuk menentukan strategi bisnis apa yang harus dilakukan kedepannya, sehingga suatu usaha akan selalu bisa beradaptasi pada lingkungan yang selalu berubah ubah karena perusahaan tersebut sudah mempunyai pandangan untuk jangka waktu yang panjang, serta mampu menjadi dasar atau sumber untuk pengalokasian sumber daya yang dimiliki perusahaan agar dialokasikan secara efektif dan efisien.

Visi sendiri merupakan gambaran umum dimana tujuan apa yang hendak di capai oleh perusahaan. Sedangkan misi merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencapai visi tersebut.

Dalam menentukan suatu visi dan misi perusahaan diharapkan perusahaan mempunyai visi dan misi yang baik, yaitu yang unik dan sesuai *value* perusahaan, serta mampu menjadi pendorong bagi stakeholder untuk mencapainya. Harapan yang di inginkan dengan adanya visi dan misi ini agar dapat membantu suatu usaha untuk mendapat keuntungan melalui semangat dan kemampuan manajemen perusahaan serta stakeholder untuk memnuhi visi dan misi yang sudah dibuat oleh perusahaan.

Sedangkan suatu visi dan misi dikatakan kurang baik apabila visi dan misi tersebut tidak memberikan semangat dalam mencapai target yang telah dibuat, masih banyak kesalahan yang terjadi meskipun sudah diberi arahan, dan karyawan

yang tidak mampu bekerja secara focus, efektif, serta efisien sehingga membuat pengalokasian sumber usaha semakin merugi.

Narta (2009), Visi merupakan bentuk ekspresi dari kekuatan usaha setiap orang dalam suatu organisasi demi mewujudkan apa yang menjadi harapan-harapan tersebut. Sedangkan misi dianggap sebagai pengaitan kewajiban untuk memperjuangkan dan mempertaruhkan citra dan karakter perusahaan, dimana dan kapan saja. Misi sendiri sering dikaitkan dengan fungsi sosial atau target perusahaan secara lebih spesifik sehingga misi harus bersifat jelas dan menjadi dasar dari segala kegiatan yang ada di perusahaan.

Sehingga sebagai perusahaan yang ingin bertahan dalam jangka waktu yang panjang, PT BPR BKK memiliki visi dan misi yang baik dan unik agar dapat bersaing dengan semua kompetitornya. Adapun visi dan misi PT BPR BKK Purwodadi sebagai berikut :

2.4.1.1 Visi PT BPR BKK Purwodadi

PT BPR BKK Purwodadi merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang perbankan. Berbeda dengan bank umum lainnya karena BPR mempunyai tugas sendiri yang berbeda dari bank umum lainnya. PT BPR BKK Purwodadi mempunyai visi yang mengandung harapan kesuksesan usahanya dalam jangka waktu yang lama melalui kualitas pelayanan dan keragaman produk yang ditawarkan. Adapun visi dari PT BPR BKK Purwodadi yaitu :

1. Menjadikan Bank yang sehat, produktif, efisien dan berkelanjutan

Makna dari visi tersebut adalah PT BPR BKK Purwodadi ingin menjaga citra perusahaan agar selalu dipercaya oleh semua nasabahnya dengan menjadikan bank yang sehat dan mengedepankan produktifitas perusahaan baik dari dalam maupun luar, sehingga kepercayaan nasabah akan kinerja perusahaan tidak hilang. Hal ini dibuktikan dengan adanya beberapa penghargaan yang diberikan oleh pemerintah kepada perusahaan setiap tahun.

2.4.1.2 Misi PT BPR BKK Purwodadi

Dalam usaha untuk mewujudkan suatu visi, maka diperlukan adanya misi. Misi tersebut dijadikan acuan dalam pembuatan perencanaan aktivitas bisnis dan kegiatan pengambilan keputusan yang dianggap memiliki hubungan dengan tujuan perusahaan. Adapun misi PT BPR BKK Purwodadi yaitu :

1. Menciptakan Bank sebagai tempat terbaik dalam pelayanan
2. Penggunaan Aset Perusahaan secara efektif dan efisien yang berorientasi pada kelangsungan perusahaan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima (*excellent service*), berupa kemudahan, jaringan kantor yang prima, tingkat bunga yang kompetitif, inovatif dalam produk.
4. Penggunaan teknologi yang unggul dan kompetitif
5. Meningkatkan kualitas profesional sumber daya insani dengan memegang teguh Kode Etik Bankir Indonesia dan Prinsip Tata Kelola Perusahaan yang sehat.

6. Berperan dalam kepedulian social dan melakukan edukasi keuangan kepada masyarakat.

Makna misi tersebut yaitu PT BPR BKK Purwodadi selalu memberikan pelayanan dan hasil yang terbaik karena kepuasan nasabah adalah hal utama yang harus dikedepankan oleh perusahaan. Hal tersebut dibuktikan dengan komitmen perusahaan untuk memberikan kualitas pelayanan dalam tugas karyawan, dan adanya pelatihan bagi seluruh karyawan perusahaan agar mampu memenuhi segala keinginan konsumen dengan maksimal.

2.4.2 Logo PT BPR BKK Purwodadi

Logo merupakan salah satu atribut penting dalam mendirikan suatu bisnis, karena logo ini dapat berpengaruh terhadap kepekaan nasabah terhadap suatu usaha. Selain itu, logo juga dianggap sebagai salah satu media pemasaran dimana seorang nasabah identik untuk mengingat apa yang sudah mereka lihat. Harapan dari PT BPR BKK Purwodadi yaitu memiliki logo yang baik.

Suatu logo dikatakan baik apabila logo tersebut bersifat unik dan baik. Logo yang baik, yaitu logo yang dapat mencuri perhatian nasabah sehingga secara tidak langsung menjadi media pemasaran usaha tersebut. Selain logo yang baik, logo harus disamakan dengan nama identitas suatu perusahaan sehingga usaha yang dibangun dapat dengan mudah dikenali oleh masyarakat.

Logo yang kurang baik yang tidak mencantumkan keunikan dari segi warna, bentuk, corak, tidak memiliki arti yang mendalam dan berfilosofi, tidak menarik akan sulit diingat oleh nasabah maka akan membuat perusahaan menjadi

kurang dikenal dan nasabah kemungkinan akan berpindah kepada perusahaan pesaing lainnya.

Logo yang digunakan oleh PT BPR BKK Purwodadi merupakan logo yang sama dengan unit yang berada di kabupaten Grobogan, hal tersebut diperuntukan agar logo perusahaan dapat dengan mudah diketahui oleh seluruh masyarakat di kabupaten Grobogan. Menurut Abdul (2019), logo merupakan representasi visual dari semua hal yang menjadi tujuan sebuah entitas, baik perusahaan maupun organisasi. Perusahaan ini berfokus dalam menunjang ekonomi masyarakat daerah maka dari itu logo yang digunakan tidak ada perbedaan sama sekali dan alhasil nasabah akan sangat dengan mudah untuk mendatangi unit yang tersebar sesuai dengan lokasi unit tersebut. Berikut merupakan logo PT BPR BKK Purwodadi.



Gambar 2. 1Gambar 2.1 Logo PT BPR BKK Purwodadi

Sumber: PT BPR BKK Purwodadi

2.5 Lokasi PT BPR BKK Purwodadi

Nama Entitas : PT BPR BKK Purwodadi

Alamat : Jl. Siswomiharjo No 4, Jetis Timur, Purwodadi,
Kec. Purwodadi, Kabupaten Grobogan, JawaTengah
58111

No Telepon : (0292) 421491

Email : cs@bankbkkpurwodadi.co.id

2.6 Struktur Organisasi

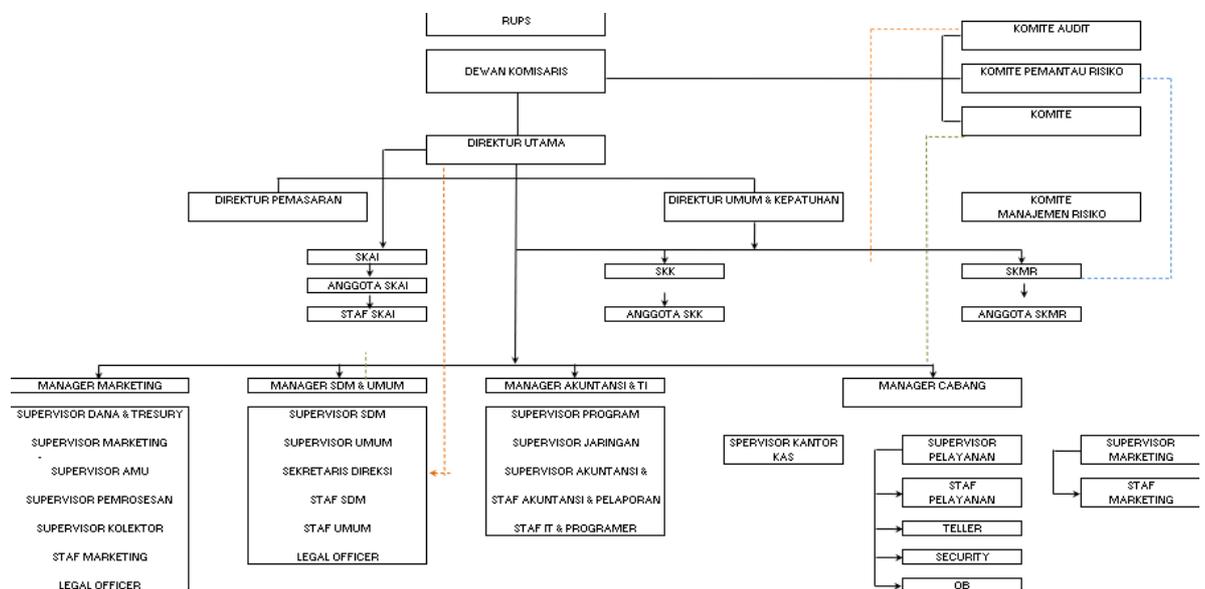
Penting bagi sebuah perusahaan memiliki struktur organisasi karena struktur organisasi merupakan suatu rantai perintah yang umumnya digambarkan dalam bentuk bagan guna mempermudah dalam penetapan fungsi atau bagian dalam perusahaan termasuk tanggung jawab pekerjaan, sehingga akan membantu memudahkan komunikasi dalam organisasi. Sehingga dapat dipastikan pembagian tugas tersebut sesuai dengan tugasnya dan dikerjakan dengan baik dan benar agar efisien dan efektif. Harapan yang diinginkan PT BPR BKK Purwodadi memiliki struktur organisasi yang baik.

Suatu struktur organisasi dikatakan baik apabila struktur tersebut mudah dipahami oleh setiap orang yang melihatnya baik secara internal maupun eksternal. Selain itu, struktur yang dirancang mampu untuk mencakup semua bagian yang menjadi stakeholder dalam organisasi tersebut sehingga setiap orang bias mengetahui peran masing-masing hanya melalui struktur organisasi yang

telah ada. Sehingga akan memudahkan alur komunikasi antar pegawai serta mempermudah untuk mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi.

Struktur organisasi dikatakan tidak baik jika pembagian tugas yang tidak jelas, tidak adanya kejelasan tanggung jawab, tidak adanya pengawasan dan pengendalian, bagan yang sulit untuk dipahami oleh anggota eksternal maupun internal. Setiap pembagian tugas divisi alur kendali perintah kerja yang tidak jelas akan menyebabkan alur perintah dari atasan tidak tersampaikan secara langsung kepada bawahan dan sebaliknya hal ini akan menghambat komunikasi, pengawasan maupun pengendalian organisasi.

Berikut adalah struktur organisasi pada PT BPR BKK Purwodadi yang baik :



Gambar 2. 2 Struktur organisasi PT BPR BKK Purwodadi

Sumber : PT BPR BKK Purwodadi

Bedasarkan struktur organisasi PT BPR BKK Purwodadi di atas, berikut pembagian tugas dan tanggung jawab disetiap bagian yang ada di perusahaan:

a. RUPS

RUPS berperan sebagai mekanismen utama untuk melindungi dan melaksanakan hak hak pemegang saham. Sebagai organ perusahaan, RUPS memegang kekuasaan tertinggi dalam perseroan, serta memiliki segala wewenang yang tidak diserahkan kepada dewan komisaris dan direksi.

b. Komisaris

komisaris bertugas melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan, jalannya pengurusan pada umumnya baik mengenai perseroan maupun usaha perseroan yang dilakukan oleh direksi, serta memberikan nasihat kepada direksi termasuk pengawasan terhadap pelaksanaan rencana jangka panjang perusahaan rencana kerja dan anggaran perusahaan serta ketentuan anggaran dasar dan keputusan rapat umum pemegang saham, serta peraturan perundang undangan yang berlaku, untuk kepentingan perseroan dan sesuai dengan maksud dan tujuan perseroan.

c. Direksi

1. Memimpin dan mengurus perusahaan sesuai dengan kepentingan dan tujuan perusahaan tersebut

2. Direksi harus menguasai, memelihara dan mengurus kekayaan perusahaan
3. Melakukan pembagian tugas kepada karyawan sesuai dengan keahlian masing-masing

d. Komite Audit

1. Melakukan audit secara menyeluruh terhadap transaksi dan mutasi rekening pada pusat operasional dan kantor cabang
2. Melakukan evaluasi pelaksanaan kebijakan prinsip mengenal nasabah dan memberikan saran dan pengarahan kepada unit-unit kerja baik di pusat operasional maupun kantor cabang
3. Melakukan pemeriksaan, lebih cermat terhadap kelengkapan transaksi yang patut diduga sebagai transaksi keuangan mencurigakan
4. Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan dari pusat operasional maupun di kantor cabang kepada direksi secara tertulis sekurang-kurangnya setiap 3 bulan sekali

e. Manajer SDM

1. Melakukan sosialisasi kebijakan penerapan program PAU & PPT kepada seluruh pegawai yang dimiliki Bank
2. Menerima laporan transaksi keuangan mencurigakan (LKTU) dari

pusat operasional dan kantor cabang.

3. Melakukan koordinasi dengan manajer marketing untuk melakukan penelitian dan identifikasi terhadap laporan transaksi keuangan mencurigakan (LKTN) dari pusat operasional dan kantor cabang.
4. Menyusun dan menyampaikan pelaporan transaksi keuangan STR maupun CTR kepada PPATK.

f. Manajer Marketing

1. Menyampaikan kebijakan Bank terhadap pelaksanaan prinsip mengenalnasabah kepada unit – unit kerja di pusat Operasional dan Kantor Cabang.
2. Melakukan pembinaan terhadap pegawai terkait pelaksanaan prinsipmengenal nasabah.
3. Melakukan koordinasi dengan unit – unit kerja di pusat operasional dan kantor cabang untuk melakukan evaluasi pelaksanaan prinsip mengenal nasabah guna perbaikan pelayanan nasabah.

g. Manajer Akuntansi

Manajer akuntansi bertugas memberi saran tentang anggaran, strategi keuangan, pelaporan keuangan, dan perkiraan. Ia juga akan bertanggung jawab untuk mengelola tim akuntansi membantu mengaudit dan menyiapkan buku besar, dan mendukung manajer lintas tim dengan prosedur keuangan yang sudah ditetapkan.

h. Manajer Cabang

1. Melaksanakan kebijakan penerimaan nasabah dari kantor pusat operasional/ kantor cabang sesuai penerapan program APU & PPT dengan prinsip mengenal nasabah di pusat operasional dan kantor cabang.
 2. Melakukan penelitian dan identifikasi terhadap transaksi keuangan mencurigakan yang disampaikan oleh supervisor marketing cabang atau sub. Staf marketing tentang ada tidaknya unsur transaksi keuangan mencurigakan.
 3. Melakukan control terhadap pelaksanaan penerapan APU & PPT di kantor masing – masing.
 4. Melakukan pembinaan kepada para pegawai tentang pelaksanaan penerapan program APU & PPT dan prinsip pengenalan nasabah.
 5. Melaporkan transaksi keuangan mencurigakan kepada direksi.
- i. Komite Pemantau Risiko
1. efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bidang manajemen resiko serta memastikan bahwa kebijakan manajemen resiko sudah dilaksanakan dengan baik dan benar.
 2. Menyusun atau memperbarui pedoman serta tata tertib kerja komite pemantauan resiko
 3. Melakukan evaluasi dalam memberikan rekomendasi kepada dewan komisaris atas pelaksanaan dan pengembangan resiko secara menyeluruh.

j. Satuan kerja kepatuhan

Menetapkan langkah langkah yang mendukung terciptanya Budaya Kepatuhan pada seluruh kegiatan usaha Bank BPR BKK Purwodadi pada setiap jenjang organisasi. Melakukan identifikasi, pengukuran, dan pengendalian terhadap risiko Kepatuhan

2.7 Ketenagakerjaan

Sebuah perusahaan Lembaga keuangan pastinya memiliki sumber daya manusia yang digunakan untuk menjalankan proses bisnisnya agar berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana awal yang sudah disusun. Berikut ini merupakan data mengenai jumlah tenaga kerja maupun karyawan pada PT BPR BKK Purwodadi sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Bidang Pekerjaan dan Karyawan PT BPR BKK Purwodadi

| No | Bidang Pekerjaan | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1 | Dewan Komisaris | 2 | 3,57 |
| 2 | Direktur Utama | 1 | 1,78 |
| 3 | Direktur Pemasaran | 1 | 1,78 |
| 4 | Direktur Umum | 1 | 1,78 |
| 5 | SKMB | 1 | 1,78 |
| 6 | Anggota SKMB | 2 | 3,57 |
| 5 | SKAI | 1 | 1,78 |
| 6 | Anggota SKAI | 8 | 14,28 |
| 6 | SKK | 1 | 1,78 |
| 7 | Anggota SKK | 1 | 1,78 |
| 8 | Manager Marketing | 1 | 1,78 |
| 9 | Manager Umum dan SDM | 1 | 1,78 |
| 9 | Manager Akuntansi | 1 | 1,78 |
| 10 | Anggota Manager Marketing | 8 | 14,28 |
| 11 | Anggota Manager SDM | 8 | 14,28 |
| 12 | Anggota Manager Akuntansi | 5 | 8,92 |
| 13 | Teller | 3 | 5,35 |

| No | Bidang Pekerjaan | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|---------------|------------------|-------------------|----------------|
| 14 | Customer Service | 2 | 3,57 |
| 15 | OB | 4 | 7,14 |
| 16 | Security | 4 | 7,14 |
| Jumlah | | 56 | 100% |

Sumber: PT BPR BKK Purwodadi, 2022

Berdasarkan tabel 2.1 di atas, jumlah tenaga kerja terbesar ada pada bidang anggota Manager Marketing dan Anggota Manager SDM hal ini dikarenakan peran pada anggota SDM dan Marketing dalam sebuah lembaga keuangan harus selalu turun ke lapangan guna untuk mempromosikan/membranding merek milik BKK baik itu produk maupun nama BKK itu sendiri.

Tabel 2. 2 Jenis Kelamin SDM PT BPR BKK Purwodadi

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|--------------|---------------|-------------------|----------------|
| 1 | laki-laki | 35 | 62,5 |
| 2 | perempuan | 21 | 37,5 |
| Total | | 56 | 100% |

Sumber: PT BPR BKK Purwodadi, 2023

Berdasarkan tabel 2.2 di atas, jenis kelamin SDM PT BPR BKK Purwodadi mayoritas tenaga kerja laki-laki daripada perempuan dikarenakan oprasionalnya tenaga kerja laki-laki yang lebih bisa untuk menempati pada bidang yang sesuai dengan keahliannya.

Tabel 2. 3 Rentang Usia SDM PT BPR BKK Purwodadi

| No | Usia (Tahun) | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|--------------|--------------|-------------------|----------------|
| 1 | < 20 | 2 | 3,57 |
| 2 | 20 - 24 | 13 | 23,21 |
| 3 | 25 - 29 | 30 | 53,59 |
| 4 | 30 - 34 | 5 | 8,92 |
| 5 | 35> | 6 | 10,71 |
| Total | | 56 | 100 |

Sumber: PT BPR BKK Purwodadi, 2022

Berdasarkan tabel 2.3 di atas, menunjukkan bahwa usia yang paling dominan pada PT BPR BKK Purwodadi di rentang usia 20-29 tahun yang sebanyak 43 orang hal ini disebabkan mereka merupakan karyawan yang dikatakan lebih produktif dan memiliki pengalaman dalam bidang pekerjaan yang mencukupi.

Tabel 2. 4 Karakteristik Karyawan PT BPR BKK Purwodadi

| No | Pendidikan | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|--------------|---------------|-------------------|----------------|
| 1 | Magister (S2) | 3 | 7 |
| 2 | Sarjana (S1) | 34 | 60 |
| 3 | D3/D4 | 14 | 22 |
| 4 | SMA Sederajat | 5 | 11 |
| Total | | 56 | 100 |

Sumber: PT BPR BKK Purwodadi, 2022

Pada tabel 2.4 di atas, menunjukkan bahwa karyawan PT BPR BKK Purwodadi berdasarkan kategori pendidikan yang di utamakan adalah Sarjana (S1). Hal ini bertujuan agar dalam menjalankan bisnisnya dapat bersaing dan memenangkan persaingan dengan kompetitornya.

2.8 Karakteristik Responden

Karakteristik responden diperlukan untuk mengetahui latar belakang maupun keadaan responden saat dijadikan sampel. Pada penelitian ini karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan usia, pekerjaan, jenis kelamin, pendapatan serta produk yang digunakan. Responden ini berjumlah 100 orang. Respon yang dipilih dalam kajian ini merupakan nasabah PT BPR BKK Purwodadi.

Pengisian kuesioner pada penelitian ini diselenggarakan secara offline dengan turun langsung ke lapangan serta wawancara kepada responden. Semua responden menjawab seluruh pertanyaan yang ada pada kuesioner. Berikut adalah data yang sudah diisi responden terkait rincian identitas seperti usia, pekerjaan, penghasilan.

Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|----|---------------|-------------------|----------------|
| 1 | laki-laki | 58 | 58 |
| 2 | perempuan | 42 | 42 |
| | Total | 100 | 100 |

Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2.5 di atas, jumlah responden laki-laki sebanyak 58 responden (58%) dibandingkan perempuan sebanyak 42 responden (48%), hal ini disebabkan oleh laki-laki yang lebih banyak menggunakan jasa keuangan milik PT BPR BKK Purwodadi dibandingkan perempuan.

2.8.1 Menyusun Tabel Distribusi Frekuensi Usia Responden

Tabel distribusi frekuensi usia responden disusun dan diurutkan berdasarkan angka terendah sampai ke angka tertinggi. Berikut adalah data usia responden yang sudah diurutkan:

Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Usia

| No | Usia | Frekuensi (Orang) | Presentase (%) |
|---------------|---------|-------------------|----------------|
| 1 | 20 - 24 | 61 | 61% |
| 2 | 25 - 29 | 23 | 23% |
| 3 | 30 - 34 | 4 | 4% |
| 4 | 35 - 39 | 3 | 3% |
| 5 | 40 - 44 | 5 | 5% |
| 6 | 45 - 49 | 2 | 2% |
| 7 | 50 - 54 | 1 | 1% |
| 8 | 55 > | 3 | 3% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan pada tabel 2.6, diketahui bahwa responden PT BPR BKK Purwodadi memiliki usia yang berbeda-beda rentang usia terbanyak berdasarkan kelompok umur 20-29 tahun yang berjumlah 61 (61%) dan jumlah responden terkecil terdapat pada kelompok umur 50-54 tahun 1 (1%) Hal tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan nasabah terbanyak pada usia 20-29 tahun yang notabene merupakan usia yang masih produktif untuk bertransaksi.

2.8.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis pekerjaan partisipan kajian ini digunakan untuk mengetahui pekerjaan utama maupun aktivitas sehari-hari yang dilakukan oleh responden. Selain itu, pekerjaan dapat memberikan pengaruh dalam memperoleh penghasilan. Berikut adalah jenis pekerjaan nasabah PT BPR BKK Purwodadi.

Tabel 2. 7 Identitas Responden Berdasarkan Profesi

| No | Pekerjaan | Frekuensi | Presentase |
|----|-------------------|-----------|------------|
| 1 | Karyawan Swasta | 39 | 39% |
| 2 | Pelajar/Mahasiswa | 22 | 22% |
| 3 | Wiraswasta | 13 | 13% |
| 4 | TNI/POLISI/PNS | 10 | 10% |
| 5 | Pedagang | 3 | 3% |
| 6 | Sopir | 2 | 2% |
| 7 | Ibu Rumah Tangga | 1 | 1% |
| 8 | Lainnya | 10 | 10% |
| | Jumlah | 100 | 100% |

Sumber: Data Primer, diolah (2022)

Berdasarkan tabel 2.7 dapat diketahui bahwa kebanyakan responden bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 39 responden (39%) disusul pelajar sebanyak 22 responden (22%), selanjutnya wiraswasta sebanyak 13 responden (13%), PNS sebanyak 10 responden (10%) dan jumlah terkecil ibu rumah tangga sebanyak 1 responden (1%).

2.8.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Pendapatan per Bulan

Uang pendapatan ataupun penghasilan merupakan hasil yang diperoleh seseorang dalam bentuk uang untuk memenuhi kebutuhan. Jenis pekerjaan dapat

mempengaruhi tingkat pendapatan pada masing-masing responden pada penelitian ini. Berikut merupakan uang pendapatan per bulan nasabah PT BPR BKK Purwodadi sebagai berikut:

Tabel 2. 8 Pendapatan Per Bulan

| No | Pendapatan Per Bulan | Frekuensi | Presentase |
|---------------|-------------------------------|------------|-------------|
| 1 | Rp 1.000.000 | 27 | 27% |
| 2 | > Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000 | 15 | 15% |
| 3 | > Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000 | 24 | 24% |
| 4 | > Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 | 16 | 16% |
| 5 | > Rp 4.000.000 | 18 | 18% |
| Jumlah | | 100 | 100% |

Sumber: Data Primer, Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 2.8 dapat ditinjau bahwa mayoritas responden memiliki pendapatan Rp 1.000.000 hal ini dibuktikan bahwa dalam penelitian ini masih banyak pelajar/mahasiswa yang menjadi nasabah pada PT BPR BKK Purwodadi.

2.8.4 Karakteristik Responden Berdasarkan produk yang digunakan

Produk merupakan barang atau jasa yang dapat diperjualbelikan. Berikut merupakan produk yang digunakan oleh nasabah PT BPR BKK Purwodadi:

Tabel 2. 9 Produk yang digunakan nasabah PT BPR BKK Purwodadi

| No | Produk | Frekuensi | Presentase |
|----|--------------------|-----------|------------|
| 1 | Tamades | 23 | 23% |
| 2 | Tabunganku | 50 | 50% |
| 3 | Cibi save | - | - |
| 4 | Tabungan Siswa Oke | 7 | 7% |
| 5 | Tabungan Umroh | 8 | 8% |
| 6 | Tabungan Panda | - | - |
| 7 | Tabungan Wajib | 3 | 3% |
| 8 | Kredit Pertanian | - | - |

| | | | |
|----|-------------------------------|---|----|
| 9 | Kredit Multi Manfaat | - | - |
| 10 | Kredit Pemberdayaan Daerah | - | - |
| 11 | Kredit Kesejahteraan Karyawan | 1 | 1% |
| 12 | Kredit Pensiunan | - | - |
| 13 | Kredit Pegawai | 3 | 3% |
| 14 | Kredit BKK air | 2 | 2% |
| 15 | Kredit Mikro BKK | - | - |
| 16 | Kredit UMKM | 3 | 3% |
| 17 | Kredit UPPKS | - | - |

Sumber: Data Primer, Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 2.9 nasabah PT BPR BKK Purwodadi mayoritas menggunakan produk tabunganku sebanyak 50 nasabah. Jumlah responden yang terlibat ini sudah disesuaikan agar dapat mewakili nasabah pada penggunaan tiap produk yang ditawarkan.