



PEMERINTAH KOTA MALANG
PD. BPR TUGU ARTHA
Jl. Borobudur 18 Malang Telp. (0341) 491545 Fax.. (0341) 476212

KEPUTUSAN

DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH BANK PERKREDITAN RAKYAT

TUGU ARTHA KOTA MALANG

NOMOR : 581/ /420.702/PNS/2007

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK PERUSAHAAN DAERAH

BANK PERKREDITAN RAKYAT TUGU ARTHA

DIREKSI PERUSAHAAN DAERAH BANK PERKREDITAN RAKYAT

TUGU ARTHA KOTA MALANG

Menimbang : a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada PD.BPR Tugu Artha Kota Malang, dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan perintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayan public secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik .

b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha Kota Malang.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

3. Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 68 tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara.
5. Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/23/PBI/2003 Tgl 23 Oktober 2003 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.
6. Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tgl 10 Januari 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
7. Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
11. Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur.
12. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 14 tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur.
13. Peraturan Daerah Nomor 5 tahun 2004 tentang Pembentukan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Struktur Organisasi Dinas Daerah sebagai Unsur Pelaksana Pemerintah Kota Malang.
14. Peraturan Daerah No.5 tentang Perubahan Peraturan Daerah No. 12 tahun 1998 tentang Pengelolaan Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kotamadya Daerah Tingkat II Malang.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha Kota Malang sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan Direksi PD BPR Tugu Artha ini.
- KEDUA : Pedoman Standar Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha Kota Malang sebagaimana tercantum dalam Diktum KESATU meliputi :
- a. Pengajuan Kredit Modal Kerja
 - b. Pengajuan Kredit Kosumsi
 - c. Penerimaan Tabungan dan Deposito
 - d. Pengambilan Tabungan dan Deposito
- KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang wajib dilaksanakan oleh petugas layanan terhadap nasabah.
- KEEMPAT : Keputusan Direksi PD.BPR Tugu Artha Kota Malang ini berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Malang
Pada tanggalOktober 2007

**PD.BPR TUGU ARTHA
KOTA MALANG
DIREKSI**

ABDUL ABBAS
Direktur Utama

Lampiran

**Keputusan Direksi PD.BPR Tugu
Artha Kota Malang**

Nomor : 581/...../420.702/PNS/2007

Tanggal : Oktober 2007

I. Pendahuluan

Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat didirikan sejak tahun 1951 dengan nama Bank Pasar Kota Praja Malang. ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Praja Malang Nomor 35 / DPR tanggal 2 Juli 1951 dan Nomor 36 / DPR tanggal 2 Juli 1951 tentang Bank Pasar Kota Praja Malang.

Dalam perjalanannya, Bank Pasar Kota Praja Malang mengalami kendala dan hambatan yang mengakibatkan Bank Pasar Kota Praja Malang tidak hidup. Hingga pada tahun 1978 dinyatakan hidup kembali sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Kepala Daerah Tingkat II Malang tanggal 17 Mei 1978 Nomor U/5/54/V/1978 tentang menghidupkan kembali Bank Pasar Kotamadya Daerah Tingkat II Malang.

Pada tahun 1981 Bank Pasar dirubah bentuk hukumnya dan ditetapkan menjadi Perusahaan daerah Bank Pasar Kotamadya Daerah Tingkat II Malang. Ini sesuai dengan Peraturan Daerah Kotamadya Dati II Malang Nomor 10 tahun 1981 tentang Perusahaan Daerah Bank Pasar Kotamadya Dati II malang tanggal 17 September 1981. Peraturan Daerah ini mengalami dua kali perubahan. Perubahan pertama tanggal 18 Mei 1986 dan perubahan kedua tanggal 27 Juni 1987.

Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Kota Malang pada Tahun 1989 mengalami kendala dan hambatan yang sangat serius yang berakibat Perusahaan Daerah Bank Pasar sejak bulan November 1989 sampai bulan Juli 1991 dinyatakan tidak aktif. Ini berlangsung sampai akhir tahun 1994, baru pada awal tahun 1995 Perusahaan Daerah Bank Pasar dinyatakan beroperasi kembali, tepatnya pada tanggal 1 Januari 1995 sesuai dengan Surat Keputusan Walikotamadya Daerah Tingkat II malang Nomor 580/172/428.73/1995 perihal Pengoperasian Kembali Perusahaan Daerah Bank Pasar ini juga disertai modal sebesar Rp 25 juta. Dengan harapan Bank Pasar mampu mengelola modal tersebut agar tidak mengalami kebangkrutan dan mampu untuk memacu dan menggerakkan roda perekonomian dan pembangunan yang berbasis pada ekonomi kerakyatan serta meningkatkan pelayanan dalam permodalan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 71 tahun 1992 tentang Bank Perkreditan Rakyat dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 1993 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat, Lembaga/Badan/Bank Perkreditan milik Pemerintah daerah bentuk hukumnya ditetapkan menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat. Inilah yang mendasari dikeluarkannya Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Malang Nomor 12 tahun 1998 tentang Perusahaan daerah Bank Perkreditan Rakyat Kotamadya Daerah Tingkat II Malang.

Namun pada kenyataannya PD.BPR Kota Malang juga masih belum bisa eksis seperti yang diharapkan, baru pada tahun 2001 setelah mendapat tambahan dana lagi sebesar Rp 125 juta baru dapat beroperasi lancar dan pada tahun 2002 dapat memberikan kontribusi pada PAD dari hasil laba Perusahaan. Dalam perjalanannya PD.BPR Kota Malang mengalami perubahan nama, ini dapat kita lihat dalam Peraturan Daerah Kota Malang No.5 Tahun 2005, tgl 15 Desember 2005 dan keputusan Pemimpin Bank Indonesia No.8/2/Kep.PBI/ML/'05, tgl 17 Juli 2006 PD.BPR Kota Malang berubah menjadi PD.BPR TUGU ARTHA.

Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha didirikan dengan maksud dan tujuan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah./PAD dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Sedangkan tugas Perusahaan daerah bank Perkreditan Rakyat adalah mengembangkan perekonomian dan menggerakkan pembangunan daerah melalui kegiatannya sebagai bank Perkreditan Rakyat sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Mengingat perkembangan sejarah Bank Perkreditan Rakyat penuh dengan liku-liku dan tantangan kedepan serta persaingan yang semakin ketat antar perbankan maka agar dalam mengepakkan sayapnya BPR Tugu Artha berusaha menjaga mutu pelayanan yang berkualitas yaitu dengan sistem pelayanan prima.

PD.BPR Tugu Artha sebagai satu-satunya milik Pemerintah Kota Malang dalam pelayanan publik tidak lepas dari prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru yaitu berubahnya birokrasi sebagai pangreh menjadi abdi alias pelayan masyarakat yang tentunya juga tidak bisa lepas dari koridor ketentuan yang berlaku pada BPR Tugu Artha yaitu sistem prosedur

pelayanan terhadap nasabah baik dalam pemberian kredit atau dalam hal pelayanan nasabah tabungan dan deposito.

Didalam penyelenggaraan pelayanan publik PD BPR Tugu Artha berusaha menghindari keluhan-keluhan dari masyarakat terutama para nasabah hal ini dapat diimplementasikan dalam formulasi bentuk hukum yaitu Peraturan BI Nomor 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian dalam pengaduan nasabah apabila terjadi komplain. Dalam rangka melaksanakan tugas agar dapat sesuai dengan harapan semua pihak maka PD.BPR Tugu Artha menentukan Visi dan Misinya sebagai landasan operasional.

Adapun Visi dan Misi Persusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha Kota Malang sebagai berikut :

A. Visi dan Misi

- **Visi** adalah pandangan jauh kedepan, kemana dan bagaimana PD.BPR Tugu Artha Kota Malang harus dibawa dan berkarya agar tetap konsisten dan dapat eksis, antisipasif, inovatif serta produktif.

Visi adalah suatu gambaran yang menantang tentang keadaan masa depan berisikan cita-cita yang ingin diwujudkan oleh instansi Pemerintah.

Adapun Visi dari PD.Bank Perkreditan Rakyat Kota Malang adalah :

“ Mewujudkan BPR Tugu Artha yang sehat dan terpercaya .“

Visi ini mengharapkan suatu kontribusi yang nyata dari adanya PD.Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha terhadap pertumbuhan perekonomian masyarakat kota Malang dan meningkatnya peran serta masyarakat dalam pembangunan.

- **Misi** adalah sesuatu yang harus diemban dan dilaksanakan oleh PD.BPR Tugu Artha Kota Malang, sesuai visi yang ditetapkan, agar tujuan organisasi dapat terlaksana dengan baik.

Dengan pernyataan misi tersebut , diharapkan seluruh pegawai dan pihak yang berkepentingan dapat mengenal instansi Pemerintah dan mengetahui peran dan program-programnya serta hasil yang akan diperoleh diwaktu-waktu yang akan datang.

Adapun misi dari PD. Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha adalah :

1. **Memberikan pelayanan prima pada nasabah..**
2. **Meningkatnya peran aktif dalam pengembangan usaha mikro dan kecil.**
3. **Memperoleh laba secara optimal.**
4. **Meningkatnya Sumber Daya Manusia yang profesional.**
5. **Meningkatkan kesejahteraan karyawan.**

Misi ini dilaksanakan agar PD. Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha ini dapat memelihara kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah, khususnya perbankan milik Daerah.

Agar pelaksanaan dalam melayani publik atau nasabah semakin profesional serta pelayanan prima dapat terwujud maka PD. Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha mempunyai tekat atau **M O T T O** yaitu

1. *Sukses Anda Kebahagiaan Kami.*
2. *Pelayanan Dengan Hati Yang Bersih*

B. Ruang Lingkup Tujuan dan Sasaran

❖ Tujuan ;

adalah merupakan penjabaran / implementasi dari pernyataan misi, sedangkan tujuan itu sendiri adalah sesuatu (apa) yang akan dicapai atau dihasilkan pada jangka waktu 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) tahunan.

Adapun tujuan dari PD. Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha adalah :

“ Meningkatkan penggalan dana masyarakat berupa tabungan atau deposito dan meningkatkan pemberian pelayanan kredit kepada masyarakat. “

Tujuan ini menjadi ujung tombak karena dalam era globalisasi perdagangan, peran dan posisi pelanggan sangat penting dalam penentuan strategi pengelolaan perusahaan.

Dengan semakin berkembangnya dunia perbankan dan banyaknya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, maka PD. Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha dituntut untuk secara terus menerus meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan prima baik secara eksternal maupun internal.

Secara Eksternal PD.BPR Tugu Artha bertujuan dapat memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat serta berupaya menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam hal menyimpan dananya.

Sedangkan secara Internal berusaha meningkatkan kualitas personil / Sumber Daya Manusia yaitu lewat pelatihan-pelatihan, serta meningkatkan manajemen pengelolaan dengan memperbaiki sistem, sarana, dan prasarana serta berupaya meningkatkan Asset Permodalan.

Untuk itu, pengukuran kinerja perlu didesain sehingga pimpinan dapat memperoleh informasi yang relevan atas tingkat kepuasan nasabah.

❖ **Sasaran ;**

adalah penjabaran dari tujuan secara terukur, yaitu sesuatu yang akan dicapai / dihasilkan secara nyata oleh PD.BPR Tugu Artha dalam jangka waktu tahunan, semesteran, triwulan atau bulanan.

Adapun sasaran dari PD.Bank Perkreditan Rakyat Tugu Artha adalah :

“ Pedagang dilingkup pasar, pengusaha mikro dan kecil, Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Kota Malang serta masyarakat umum . “

Sasaran ini menyelaraskan dengan apa yang telah digariskan dalam Garis-Garis Besar Haluan Negara (GBHN) bahwa *perbankan harus membuka kesempatan yang luas kepada masyarakat dan memberikan prioritas dalam pemberian kredit kepada pengusaha mikro, kecil menengah dan koperasi. Pemerintah dalam hal ini Bank Indonesia memberikan kepercayaan penuh kepada Bank untuk mengalokasikan dana masyarakat yang terhimpun guna melayani kebutuhan kredit usaha mikro, kecil dan koperasi dalam rangka meratakan dan memperlancar kesempatan usaha serta memperluas kesempatan kerja.*

C. Jenis-jenis Pelayanan meliputi ;

A. Pelayanan kepada pihak ke tiga yaitu :

1. Nasabah deposito
2. Nasabah tabungan

B. Pelayanan kredit yang terdiri dari :

1. Kredit modal kerja (untuk pedagang dan masyarakat umum)
2. Kredit konsumsi (untuk Pegawai Negeri Sipil)

II. STANDART PELAYANAN

A. Pelayanan kepada pihak ke III (tiga)

1. DEPOSITO

yaitu jenis simpanan atau penerimaan dana dari pihak ke 3 (tiga) yang menginvestasikan dananya kepada pihak Bank dengan berjangka waktu atau menurut ketentuan aturan Bank.

Pelayanan Deposito meliputi penyetoran dan penarikan atau pengambilan dana.

Untuk syarat-syarat dan prosedur penyetoran deposito antara lain :

1. Pihak ke tiga atau deposan menyerahkan foto copy KTP atau identitas lain yang masih berlaku serta mengisi formulir permohonan secara lengkap yang kemudian menyerahkan kembali ke bagaian dana
2. Setoran minimal Rp 2.500.000,- (Dua juta lima ratus ribu rupiah) kemudian bagaian dana mengadakan wawancara dengan deposan/investor meliputi
 - a. Tujuan penempatan
 - b. Jangka waktu penempatan
 - c. Jasa bunga simpanan
 - d. Ketentuan yang harus dipatuhi sesuai dengan peraturan yang ada.
3. Setelah diteliti dan sudah benar maka oleh bagaian Dana dibuatkan warkat penerimaan uang Deposito.
4. Pihak ke tiga kemudian menyerahkan dananya kepada pihak Bank melalui bagaian Kas sesuai dengan warkat penyetoran Deposito dari Bag.Dana.
5. Sesuai dengan bukti penyetoran dari Bag.Kas dimasukkan dalam register dan dibuatkan Sertifikat Deposito
6. Bagaian Kas mencatat dalam Buku Kas Harian dan kemudian diberikan data ke bagian Pembukuan untuk dilakukan pencatatan.

Sedangkan untuk pengambilan Deposito syarat dan prosedurnya :

1. Pihak ketiga atau deposan terlebih dahulu melakukan pemberitahuan ke bagian Kas bahwa dana yang diinvestasikan akan diambil dalam jangka waktu yang sudah ditetapkan.
2. Bagian Kas menyiapkan dana sebesar Deposito Pengambilan tersebut sesuai tanggal yang sudah disepakati.
3. Pihak Deposan menyerahkan Sertifikat Deposito kepada Direksi melalui Bagian Dana untuk ditanda-tangani sebagai bukti kebenarannya dan dibuatkan warkat pengambilan dana Deposito secara tunai yang kemudian diserahkan pada bagian Kas.
4. Bagian Kas menerima warkat pengambilan tunai dari Bag.Dana untuk ditanda tangani oleh Deposan dan menyerahkan dana tersebut sesuai dengan warkatnya.
5. Bagian Kas mencatat ke Buku Kas Harian dengan melampirkan Sertifikat Deposito beserta warkat pengambilannya untuk ditanda tangani Direktur.
6. Bagian Dana dan Pembukuan juga melakukan pencatatan berdasarkan data dari Lampiran Buku Kas Harian.

2. TABUNGAN

yaitu penerimaan dana dari para pedagang atau masyarakat umum yang diambil langsung oleh Petugas Lapangan atau pihak nasabah datang sendiri ke Kantor PD.BPR Tugu Artha.

Pada jenis tabungan ini dikategorikan juga prosedur penerimaan dan pengambilan dana.

Syarat dan prosedur penerimaan tabungan :

1. Dari pihak penabung memberikan foto copy identitas berupa KTP atau identitas lain yang masih berlaku kemudian mengisi formulir permohonan tabungan yang sudah disediakan petugas, setelah selesai menyerahkan kepada petugas bagian dana untuk membuka rekening baru. Selanjutnya bagian dana memberi buku tabungan kepada nasabah

dengan terlebih dahulu mengisi saldo awal Rp 10.000,- (sepuluh ribu rupiah). Untuk penabung yang datang langsung ke kantor PD BPR Tugu Artha langsung dilayani oleh petugas front office sedangkan untuk para pedagang yang ada dipasar-pasar bagian petugas luar melakukan pengambilan uang tiap hari atau Mingguan dan selanjutnya.

2. Petugas luar atau petugas front office melakukan penyeteroran ke bagian Kas dengan melampirkan Bukti Setor Tabungan secara lengkap.
3. Bagian kas mencatat dalam Buku Kas Harian setelah itu lembar nota bukti setor kas diserahkan ke bagian dana untuk dilakukan pencatatan berdasarkan nomor rekening yang sudah ada.
4. Setelah dilakukan pencatatan bagian dana menyerahkan bukti setor kembali ke bagian kas untuk dijadikan satu dengan transaksi-transaksi lain sesuai dengan tanggal penerimaan.

B. Pelayanan Kredit,

Dapat diartikan sebagai penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.

Pemberian kredit perbankan pada hakekatnya dapat menggerakkan sektor riil dalam perekonomian nasional, yang dalam perkembangannya memberikan sumbangan terhadap perekonomian makro yang antara lain disebabkan oleh adanya pertambahan produk barang dan jasa, penyerapan tenaga kerja, pembayaran pajak dan retribusi dan sebagainya oleh kegiatan usaha yang dibiayai dengan kredit perbankan. Dengan demikian pemberian kredit mengandung sesuatu dampak positif terhadap perekonomian.

Tetapi disatu sisi lain terdapat pula dampak negatif yang melekat dalam pemberian kredit yaitu berupa kegagalan kredit yang terjadi karena terdapatnya berbagai kerawanan dalam pelaksanaan pemberian kredit atau pelayanan kredit.

Dalam pemberian kredit PD.BPR Tugu Artha Kota Malang melayani kredit antara lain :

a. Kredit Modal Kerja.

Merupakan kredit bagi para pedagang atau masyarakat umum yang berada diwilayah seputar kota Malang.

Adapun **syarat-syarat serta prosedurnya** sebagai berikut :

1. Calon nasabah yang mengajukan permohonan kredit diberikan blangko Permohonan Kredit dan diisi lengkap sesuai biodata aslinya serta dengan menyerahkan foto copy Kartu Tanda Penduduk, foto copy Kartu Keluarga (KK).
2. Permohonan kredit oleh petugas lapangan diserahkan ke Bag. Kredit untuk diteliti keabsaannya yaitu berupa pengecekan anggunan dan lain-lain agar sesuai dengan ketentuan yang ada.
3. Permohonan kredit yang diajukan melebihi batasan yang ditentukan oleh PD.BPR Tugu Artha Kota Malang harus ada jaminan.
4. Khusus nasabah baru perlu diadakan Survey oleh bagian kredit untuk diteliti kelayakannya yang kemudian dievaluasi oleh bagian S.P.I (Satuan Pengawas Intern) tentang anggunan yang diserahkan.
5. Setelah diadakan konfirmasi dari pihak survey dengan bagian kredit, maka bagian kredit memberikan rekomendasi dengan menyetujui atau menolak pada lembar Permohonan Kredit.
6. Selanjutnya diajukan kepada bag. SPI dan diteruskan kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan dengan melampirkan data-data yang lengkap beserta jaminannya (jaminan harus atas nama sendiri dan masa-nya masih berlaku).
7. Setelah mendapat persetujuan dari Direksi , oleh bagian kredit dibuatkan Surat Perjanjian Kredit atau Surat-surat Perjanjian aksesoris lain yang bersifat mengikat anggunan dan nota kreditnya.
8. Apabila pihak kreditur atau nasabah tidak keberatan dengan ketentuan atau aturan-aturan yang ada pada Surat Perjanjian Kredit maka terjadilah transaksi hutang piutang yaitu dengan menyerahkan nota kredit ke bagian Kas untuk merealisasikannya.

9. Kepada nasabah diberikan nota kredit pada lembar ke 4 (empat), lembar ke 3 (tiga) ke bagaian Dana untuk pencatatan tabungan, lembar ke 2 (dua) sebagai arsip beserta Surat Perjanjian Kredit, lembar 1 (satu) untuk bagian Kas guna proses pencatatan pada Buku Kas Harian.
 10. Apabila berkas Surat Perjanjian Kredit sudah lengkap dan benar maka oleh bagian kredit diajukan ke Direksi untuk dimintakan tanda-tangan atas dikeluarkannya realisasi kredit.
 11. Surat Perjanjian Kredit yang sudah ditanda tangani Direksi disimpan oleh bagian kredit, jaminan atau agunanya disendirikan dan disimpan pada brankas yang terlebih dulu dicatat pada buku jaminan.
- * Contoh blangko Permohonan Pedagang/Umum terlampir.

b. Kredit Kosumsi atau PNS ,

Merupakan pemberian pelayan kredit terhadap para Pegawai Negeri Sipil (PNS) dilingkunan Pemerintah Kota Malang.

Sedangkan syarat-syarat serta presedurnya antara lain :

1. Blangko permohonan kredit diisi sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada,
2. Menyerahkan foto copy KTP yang masih berlaku atau identitas lain, Struk gaji bulan pengajuan kredit, foto copy SK Terakhir, foto copy Kartu Keluarga (KK), apabila besarnya pinjaman melebihi plafon yang telah ditentukan maka pihak kreditur atau nasabah harus memberikan jaminan tambahan berupa Taspen, SK Capeg dan Karpeg.
3. Kemudian bagian kredit meneliti kelayakannya dengan mengkonfirmasi dengan bendahara gaji nasabah itu (SKPD tempat bendahara gaji memberikan rekomendasi permohonan kredit tersebut) setelah adanya pernyataan bahwa gajinya cukup untuk dilakukan pemotongan pada awal bulan, maka bag,kredit membawa permohonan tersebut ke bagian S.P.I (Satuan Pengawas Intern) untuk dievaluasi kelayakannya tentang anggaran yang diserahkan apabila ada anggunannya,

dan apabila ternyata gaji tidak mencukupi maka bag.kredit berhak menolak pengajuan tersebut..

4. Selanjutnya diajukan kepada Direksi untuk mendapatkan persetujuan dengan melampirkan data-data yang lengkap beserta jaminannya .
 5. Setelah mendapat persetujuan dari Direksi , oleh bagian kredit dilengkapi dengan Surat Perjanjian Kredit dan nota kredit.
 6. Apabila pihak kreditur atau nasabah tidak keberatan dengan ketentuan atau aturan-aturan yang ada pada Surat Perjanjian Kredit maka terjadilah transaksi hutang piutang yaitu dengan menyerahkan nota kredit ke bagian Kas untuk merealisasikannya.
 7. Kepada nasabah diberikan nota kredit pada lembar ke 4 (empat), lembar ke 3 (tiga) ke bagaian Dana untuk pencatatan tabungan,lembar ke 2 (dua) sebagai arsip beserta Surat Perjanjian Kredit, lembar 1 (satu) untuk bagian Kas guna proses pencatatan pada Buku Kas Harian.
 8. Apabila berkas Surat Perjanjian Kredit sudah lengkap dan benar maka oleh bagian kredit diajukan ke Direksi untuk dimintakan tanda-tangan atas dikeluarkannya realisasi kredit.
 9. Surat Perjanjian Kredit yang sudah ditanda tangani Direksi disimpan oleh bagian kredit, jaminan atau agunanya disendirikan dan disimpan pada brankas yang terlebih dulu dicatat pada buku jaminan.
- * Contoh blangko Permohonan Kredit PNS terlampir.

C. Waktu Proses Realisasi Kredit ;

- a. Masyarakat Umum/Pedagang :
 1. Nasabah Lama > waktu proses realisasi 1 (satu) hari
 2. Nasabah Baru > waktu proses realisasi 2 s/d 3 hari
 - b. Pegawai Negeri / PNS :
 - Waktu realisasi 1 (satu) hari.
- Catt :
- Setelah koordinasi dengan bendahara.

D. Tingkat Suku Bunga ;

1. Pinjaman (kredit) :

a. Pedagang/Umum

- 100 rb s/d 200 rb ditetapkan bunga 3 % per Bulan
- 200 rb s/d < 1 Jt idem 2,5 % idem
- 1 Juta s/d 2 Jt idem 2 % idem
- 2 Juta > idem 1.75 % idem

b. PNS/ Pegawai Negeri :

- 500 rb s/d 2 Jt bunga 1,75 % per bulan
- 2 Jt s/d < 10 Jt idem 1,6 % idem
- 10 Jt s/d 25 Jt idem 1,3 % idem

c. Pihak Terkait (Karyawan BPR) :

- 500 rb >..... bunga 1,1 % per bulan.

Catatan :

- Bunga sewaktu-waktu bisa berubah disesuaikan dengan pangsa pasar.

2. Deposito dan Simpanan / Tabungan :

a. Deposito:

- 1 Bulan 8.5 % Pa.
- 3 Bulan 9.5 % Pa.
- 6 Bulan 10.5 % Pa.
- 12 Bulan 11.5 % Pa.

b. Tabungan/ Simpanan :

- 6 % per tahun.

Catatan :

- Bunga sewaktu-waktu bisa berubah sesuai dengan suku bunga Bank Indonesia dan ketentuan dari Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

* Contoh blangko Permohonan Deposito dan Tabungan terlampir.

E. Biaya-biaya Administrasi dan Tabungan :

1. Umum atau Pedagang :

- a. Administrasi sebesar 2.5 % dari Pokok Pinjaman
- b. Simpanan Wajib 2.5 % idem

2. PNS atau Pegawai Negeri :

- a. Administrasi sebesar 1.5 % dari pokok pinjaman
- b. Simpanan wajib 2.5 % idem

F. Spesifikasi Produk/ Hasil Pelayanan antara lain :

- 1. Kredit
- 2. Tabungan/Deposito

G. Pelayanan Informasi dan Pengaduan :

Mempunyai arti sebagai tempat memberikan bantuan penyelesaian ungkapan ketidakpuasan yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian financial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.

Pengaduan nasabah apabila tidak segera diselesaikan dengan baik oleh bank akan sangat berpotensi pada perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan bank yang cenderung berlarut-larut sehingga munculnya keluhan-keluhan yang ada pada nasabah/ masyarakat diberbagai media yang memungkinkan menurunkan reputasi lembaga perbankan.

Untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka yang memadai maka PD.BPR TUGU ARTHA membentuk unit khusus yang menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan nasabah (sesuai dengan peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005).

Pengelolaan pengaduan nasabah ini bagi pihak BPR sendiri secara triwulan menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada Bank Indonesia sesuai dengan format yang ditetapkan oleh Bank Indonesia dan paling lambat 1 (satu) bulan setelah berakhirnya masa laporan. Apabila terjadi sampai terlambat menyampaikan laporan tersebut bank dikenakan sanksi sebesar Rp 100.000,- (Seratus Ribu Rupiah) dan apabila tidak menyampaikan dikenakan sanksi sebesar Rp 250.000,- (Dua ratus lima puluh ribu rupiah).

Penerimaan pengaduan dapat diajukan secara tertulis yang dilengkapi dengan fotokopi identitas dan dokumen pendukung, yang penyelesaiannya paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.

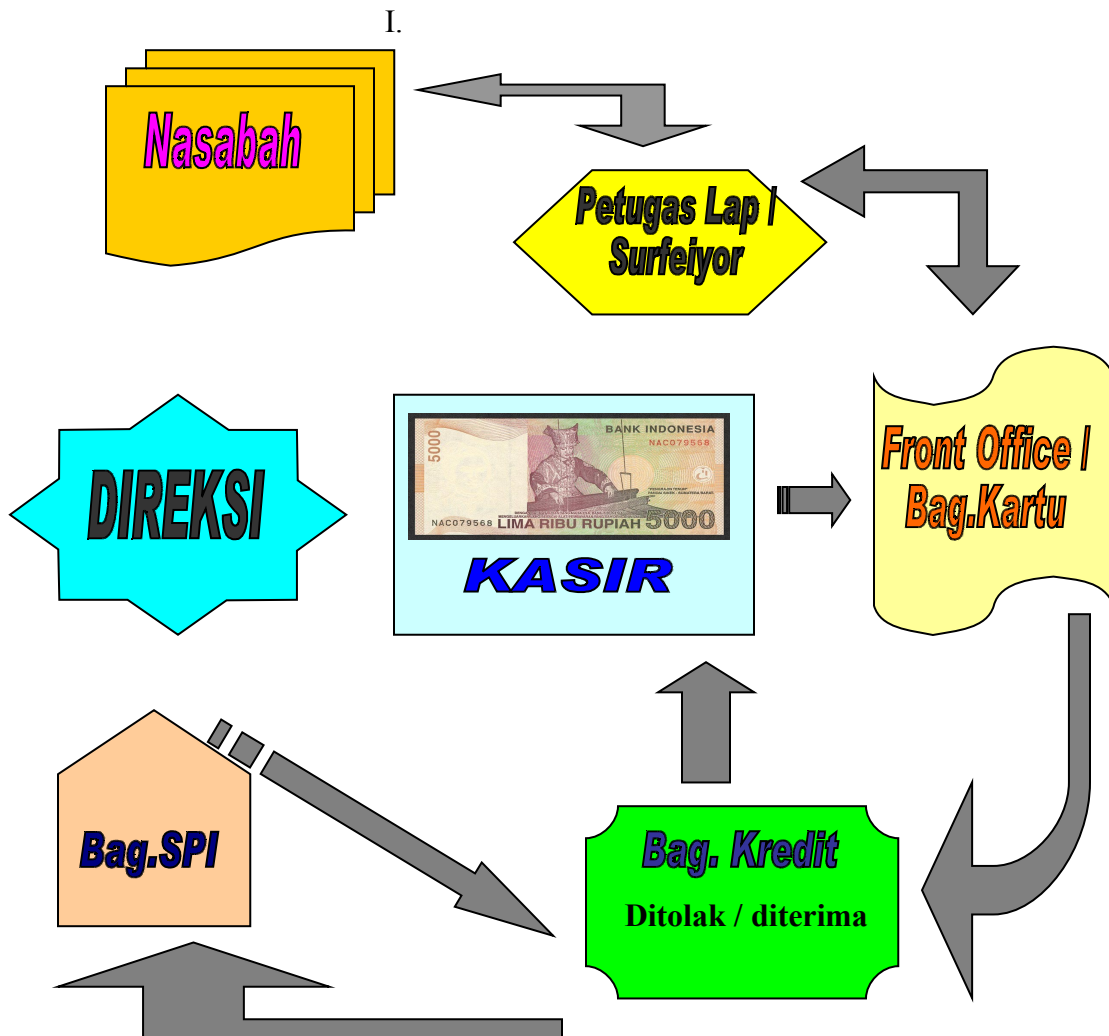
Yang secara lisan penyelesaian pengaduannya wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja.

Tempat pelayanan pengaduan pihak nasabah dapat langsung mengajukan keluhannya ke alamat :

- **KANTOR PD.BPR TUGU ARTHA KOTA MALANG**

JL. BOROBUDUR NO.18 MALANG TELP. 0341- 491545 FAX.0341-476212

H. Alur atau Prosedur Layanan Nasabah :



I. Tempat dan Waktu Realisasi :

a). Tempat Realisasi ;

- Dapat langsung diantar oleh petugas lapangan (untuk para pedagang) atau teller (front office) di Kantor PD.BPR Tugu Artha (masyarakat umum / PNS) .

b). Waktu Realisasi ;

- Hari Senin s.d Jum'at pukul 08.30 s.d 14.00 WIB

J. Sarana dan Prasarana ;

Sarana pelayanan adalah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan agar terjadi proses pelayanan cepat dan tepat seperti yang diharapkan. Sedangkan prasarana pelayanan adalah fasilitas yang disediakan dalam rangka memberikan dukungan pelayanan prima.

Adapun sarana dan prasarana itu antara lain :

- Computer
- Telpon dan Faximile
- Lahan parkir yang luas dan bebas biaya parkir
- Ruang tunggu yang luas
- Fasilitas air mineral gratis
- Papan informasi tentang Perbankan
- WC / kamar mandi yang bersih

K. Kompetensi Petugas yang ada pada PD.BPR Tugu Artha sebagai berikut :

1. Tenaga lapangan dan bagaian survey : 4 orang
2. Tenaga administrasi : 7 orang
3. Tenaga kebersihan dan keamanan : 3 orang

Malang, Oktober 2007
PD.BPR TUGU ARTHA
KOTA MALANG
DIREKSI

ABDUL ABBAS
Direktur Utama