

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Adanya persaingan yang sangat kuat saat ini membuat perusahaan saling bersaing untuk mendapatkan perhatian pelanggan, termasuk menawarkan barang yang berkualitas dengan harga yang wajar dan pelayanan yang baik untuk memungkinkan pelanggan datang dan perusahaan berkembang. Mencapai tujuan ini melibatkan perbaikan di semua bagian produk, terutama bahan, tenaga kerja, promosi yang sukses, dan layanan yang memuaskan pelanggan untuk mendapatkan pelanggan setia. Kondisi kualitas tersebut harus dijamin melalui sistem penjaminan mutu (quality assurance) (jaminan mutu).

Sistem jaminan mutu (quality assurance) merupakan salah satu sistem pencapaian yang dilakukan perusahaan agar suatu kualitas dapat meningkat sesuai dengan prosedur yang berlaku. Salah satu perusahaan yang memerlukan quality assurance ialah perbankan. Perbankan menyangkut perekonomian perusahaan, karena banyaknya kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan keuangan maka sebuah perusahaan membutuhkan jasa bank. Bank adalah entitas keuangan yang mengumpulkan uang publik dan mengembalikannya kepada masyarakat, di antara fungsi-fungsi lainnya.

Sumber daya manusia merupakan fungsi bank yang paling krusial. Sumber daya manusia sangat penting bagi keberhasilan perusahaan. Tanpa adanya peran aktif sumber daya manusia, tujuan suatu perusahaan tidak dapat terwujud meskipun perusahaan tersebut memiliki peralatan yang canggih.

Berjalannya sebuah kegiatan operasional bank tidak luput dari campur tangan sumber daya manusia yang merupakan faktor utamanya. Karyawan yang dimiliki oleh bank harus dapat menyelesaikan setiap dan semua transaksi perbankan; kualitas layanan yang diberikan oleh para pekerja ini pada akhirnya akan menentukan menguntungkan atau tidaknya bank di tahun-tahun mendatang.

Perusahaan dituntut untuk dapat menciptakan semangat kerja karyawan agar dapat mengoptimalkan kemampuannya. Kinerja pegawai adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam pekerjaan seseorang. Kesiapan dan kemampuan seseorang tidak cukup efektif untuk melakukan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan mereka lakukan.

I.2 Tujuan

Dimaksud dari tujuan penelitian merupakan suatu kehendak yang ingin dicapai yaitu memberikan berupa arahan pada peneliti. Penelitian ini bertujuan untuk memberitahu kepada pelanggan mengenai peranan quality assurance terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Kookmin Bank (KB) Kantor Pusat Jakarta Selatan.

I.3 Manfaat

Adapun 2 manfaat yang akan paparkan dalam peneliti, yaitu :

- a. Secara teoritis, mendapatkan sumber referensi serta menekuni ilmu perbankan, khususnya yang berkaitan quality assurance dan pengawasan kinerja karyawan.
- b. Secara praktis, dari peneliti ini dapat disimpulkan menjadi motivasi bagi pengelola lembaga keuangan perbankan terutama PT. Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin.

I.4 Metode Penelitian

I.4.1 Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dilihat melalui pelaksanaan proses di lapangan, pelaksanaan dari lapangan yaitu sebuah penelitian yang dilaksanakan di lapangan atau lokasi peneliti, adapun suatu lokasi yang akan dipilih dijadikan tempat untuk ditanyakan lebih lanjut seputar jenis penelitian ini.

Pada penelitian ini peneliti akan mempresentasikan hasil paparan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan.

b. Sifat Penelitian

Judul yang sesuai survei ini memberi tahu kita tentang berbagai hal. "Studi deskriptif adalah studi yang mencari tanda atau gejala tertentu."

Penelitian lapangan merupakan sebagai pendekatan karyawan lain terhadap karyawan yang melaksanakan dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode pengumpulan data kualitatif. Secara keseluruhan, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk melakukan penelitian terhadap suatu fenomena. Oleh karena itu, penelitian ini erat kaitannya dengan observasi.

I.4.2 Sumber Data

Dalam hal penelitian, penerimaan data tergantung pada sumber data khusus ini. Ada dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

a. sumber data utama

Sumber data dianggap sebagai sumber data Premier jika mampu memasok data dari sumbernya.

b. Sumber Data Sekunder Lainnya

Sumber data sekunder adalah sumber data yang memberikan informasi secara tidak langsung namun tetap menyediakan data. Beberapa contoh sumber data sekunder antara lain data person-to-person dan data dokumen.

I.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan metode ini ingin mendapatkan data nyata yang sesuai dengan peneliti :

a. Wawancara

Wawancara yaitu kumpulan data melalui tanya jawab secara nyata, artinya pertanyaan dari pihak yang mewawancarai dan jawaban dari yang diwawancarai.

Wawancara yang ingin ditanyakan oleh peneliti yaitu dengan membawa rangkaian pertanyaan yang sudah di persiapkan dari jauh hari ialah garis besar dari sebuah pertanyaannya tersebut.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan dengan gambar yang sudah dipelajari dari kajian relevan seperti, yang akan di segerakan oleh seorang psikologi agar perkembangan seorang klien melalui pengambilan data gambar yang sudah dijelaskan mengenai data pribadinya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Quality Assurance

II.1.1 Pengertian Quality Assurance

Secara umum, menurut apa yang kita ketahui, jaminan kualitas (QA) mengacu pada proses pemenuhan standar manajemen secara konsisten dan berkelanjutan, dengan tujuan untuk memastikan kepuasan pelanggan bagi konsumen, produsen, dan pihak lain yang berkepentingan dengan hasilnya. Menurut Elliot yang dikutip Suharsaputra, merupakan rangkaian yang dikembangkan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kualitas tertentu melalui pemanfaatan makna kepercayaan yang sistematis. Sementara itu, Gryna dilaporkan telah mengatakan bahwa kualitas dapat bekerja secara efektif. Suharsaputra mengutip pernyataan ini.

Menurut Fahthurrohman dan Sulistyorini, Muhaimin memberikan jaminan berupa seluruh kegiatan yang disatukan maupun dari area sistem untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan rencana atau kesepakatan. Penjamin mutu merupakan ingin memastikan bahwa semua karakter atau pemberlakuan seseorang dapat dengan standar mutu atau keinginan salah satu syarat bagi dokumen dan audit penilaian lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa *quality assurance* dapat diartikan secara umum sebagai kegiatan dalam memastikan suatu pekerjaan telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional tanpa ada penyimpangan.

II.1.2 Tujuan *Quality Assurance*

Tujuan dari penjaminan mutu (*quality assurance*) bermanfaat baik bagi pihak lain ataupun pihak luar. Menurut Yorke dikutip oleh Suharsaputra, tujuan *quality assurance* yaitu dengan cara berikut :

- a. Membantu memperbaiki dan melakukan pencapaian secara yang akan dituju dan berkesinambungan dengan cara yaitu dengan melakukan hal yang kreatif dan inovatif.
- b. Membantu peminjam mendapatkan pinjaman dari organisasi yang dikendalikan.
- c. Berikan informasi yang tepat sasaran dan tepat waktu dan, jika mungkin, bandingkan standar dengan persaingan.
- d. Tidak ada barang yang tidak perlu, dll.

Jaminan kualitas bertujuan untuk memenuhi persyaratan para pihak dalam topik ini. Dapatkan apa yang Anda inginkan. Jaminan kualitas membentuk produk dan layanan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami bahwa tujuan *quality assurance* yaitu untuk membantu organisasi mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas kerja dalam organisasi tersebut.

II.1.3 Kualitas *Quality Assurance*

Menurut Brady dan Cronin, Interaksi, lingkungan fisik, dan kualitas hasil menentukan kualitas layanan pelanggan. Evaluasi ini mempengaruhi bagaimana pelanggan memandang kualitas layanan secara keseluruhan. Apa tiga subdimensi yang mengukur setiap karakteristik secara langsung?

1. Interaksi penjaminan mutu dan kualitas layanan. Bagaimana mereka mengamati dan memperlakukan klien dan keterampilan mereka mewakili metode interaksi mereka. Kualitas interaksi memiliki 3 subdimensi:
 - a. Mempunyai sikap yang ramah merupakan kepribadian yang harus dimiliki
 - b. Kepribadian disini mempunyai fungsi yaitu melayani nasabah dengan ramah dan menyenangkan.

- c. Keahlian yaitu kemampuan *quality assurance* dalam melakukan pekerjaannya.
2. Menurut Rust dan Oliver, kualitas lingkungan fisik melingkupi proses pelayanan (Gronroos, 2000). Kualitas ini memiliki 3 subdimensi:
 - a. Kenyamanan lingkungan non-visual.
 - b. Desain kamar.
 - c. Faktor sosial lingkungan pelayanan meliputi jumlah pelanggan dan lainnya.
 3. Kualitas hasil didasarkan pada kepuasan klien dan memiliki tiga subdimensi:
 - a. Waktu tunggu pelanggan terkait dengan kualitas.
 - b. Memiliki bentuk nyata.
 - c. Mengukur pengalaman klien yang baik/buruk.

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan dikendalikan agar sesuai dengan keinginan konsumen. Kemampuan bank untuk memberikan pelayanan prima merupakan keunggulan kompetitif utama.

II.1.4 Pentingnya Quality Assurance

Berikut merupakan alasan mengapa pelayanan prima mempunyai peran penting bagi suatu perusahaan :

1. Memiliki makna ekonomi
Kunci untuk meraih keuntungan yaitu dengan adanya pelanggan. Maka dengan adanya pelanggan, perusahaan dapat mencapai tujuannya berupa laba, berhasil meraih pangsa pasar yang besar, dapat mewujudkan pimpinan pasar dalam produk, mampu menangani pesaing.
2. Sebagai tempat berkumpulnya lapangan pekerjaan
Pelanggan ialah sumber uang bagi perusahaan. Dengan adanya pelanggan, perusahaan tetap terus berjalan.
3. Persaingan yang semakin pesat
Luasnya dunia bisnis, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya produsen yang terlibat dapat terpenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Syarat utama

agar dapat memenangkan persaingan ini yaitu dengan memberikan nilai serta dengan menyampaikan produk dan jasa berkualitas dengan harga yang tinggi.

4. Pemahaman yang baik terhadap pembeli

Kunci utama untuk keberhasilan di tengah persaingan yang semakin ketat yaitu memberikan perhatian kepada pembeli dengan cara melihat keinginan serta kepuasan atas pelayanannya. Dapat memahami dari sudut pandang pelanggan dan menyadari bahwa kepuasan pembeli bukan hanya membeli barang.

II.1.5 Standar Pelayanan *Quality Assurance*

Menghargai standar layanan. Goetsch dan Davis mendefinisikan kualitas sebagai produk, jasa, orang, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui beban yang diinginkan pihak.

Dalam teori pelayanan publik, pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) menunjukkan pelayanan prima. SPM merupakan janji dari penyelenggara kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan kebijakan. Standar Pelayanan ini meliputi undang-undang, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, pelaksanaan pelayanan, penanganan pengaduan, gagasan, masukan, dan jaminan pelayanan. Jika suatu instansi memiliki standar pelayanan, maka pelayanan tersebut akan luar biasa jika memenuhi harapan klien. Instansi tanpa standar pelayanan harus membangunnya berdasarkan tugasnya.

Tujuan komunitas ini sesuai dengan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan SPM ini, pemerintah harus memberikan pelayanan yang optimal sebagaimana tertuang dalam Kebijakan PAN Nomor 63/Kep/M. PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, ketepatan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, disiplin, sopan santun, keramahan, dan Kenyamanan.

II.2 Tugas Pokok *Quality Assurance*

II.2.1 Tugas Pokok *Quality Assurance*

Menjadi *quality assurance* mempunyai beberapa tugas utama atau tanggung jawab yaitu :

- a. Menetapkan standar jaminan mutu
- b. Tugas utama dalam merencanakan prosedur jaminan mutu sebuah produk atau jasa
- c. Penilaian kontrol kualitas dan standar jaminan
- d. yaitu, garis besar operasi model dan catatan tentang cara merekam data berkualitas.
- e. Menjaganya agar tetap pada jalurnya mengharuskan Anda untuk memantau implementasi serta efisiensi kualitas.
- f. Dokumentasikan semua aspek jaminan kualitas, termasuk audit internal dan operasi lainnya.
- g. Melaporkan perkembangan, menawarkan saran, dan bekerja untuk meningkatkan tindakan pemeliharaan dan keselamatan
- h. Laporan dengan tujuan menyebarluaskan hasil kegiatan mutu
- i. Peralatan untuk pelatihan dan pelatihan standar yang berkualitas tinggi.
- j. Mengkoordinasikan tinjauan situs yang dilakukan oleh penyedia pihak ketiga

Mengingat informasi yang disajikan di atas, adalah mungkin untuk menarik kesimpulan bahwa tugas utama dan tanggung jawab Penjaminan Mutu melibatkan memastikan bahwa produk atau jasa memenuhi standar termasuk yang berkaitan dengan kegunaan, keterbatasan, kinerja, serta standar kualitas umum dari perusahaan.

II.2.2 Pengawasan

1. Pengertian Pengawasan

Tujuan dari proses yang dikenal sebagai supervisi adalah untuk memastikan bahwa tujuan manajemen organisasi tercapai. Kegiatan pengawasan merupakan komponen penting dari tugas, dan melibatkan mengambil langkah-langkah untuk

mengevaluasi dan meningkatkan kinerja banyak pihak yang terlibat untuk menjamin bahwa tujuan dan arahan yang dilakukan dapat dilakukan secara efektif dan tanpa hambatan.

Menurut Sondang P. Siagian, pengertian pelaksanaan adalah pelaksanaan dan kepastian atas rencana-rencana yang telah ditetapkan, kebijaksanaan-kebijaksanaan yang telah digariskan, dan perintah-perintah yang telah dilaksanakan sehubungan dengan pelaksanaan rencana-rencana tersebut.

Setiap manajer unit kerja bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan sebagai bagian dari tanggung jawab manajemen mereka setiap kali pekerjaan selesai atau karyawan melaksanakan tanggung jawab utama mereka sesuai dengan yang menjadi tanggung jawabnya. Oleh karena itu, pemantauan manajemen adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk memastikan tidak ada penyimpangan dari manajemen dalam proses pelaksanaan pekerjaan, dan hal ini terutama terjadi ketika pemantauan berbentuk pengawasan.

Setelah membaca penjelasan di atas, seharusnya Anda sekarang sudah bisa memahami bahwa monitoring merupakan suatu tindakan yang perlu dilakukan untuk mengevaluasi dan menentukan apakah suatu kegiatan telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat.

2. Fungsi Pengawasan

Harahapn mengutip Belkoui yang mengatakan tugas pengawasan terdiri dari empat hal:

- a. menetapkan standar implementasi
- b. Menentukan ukuran pemain
- c. Mengukur implementasi dan membandingkan dengan standar
- d. penyimpangan kinerja yang benar.

Berdasarkan fungsi-fungsi tersebut di atas, maka fungsi pengawasan adalah mengendalikan prosedur dan kegiatan agar sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

II.2.3 Teknik-Teknik Pengawasan

Menurut Siagian, untuk mengetahui penyelenggara berbagai tindakan operasional, dengan atau tanpa rencana, manajemen harus memantau kegiatan tersebut dengan menggunakan beberapa metodologi, antara lain:

a. pengamatan langsung

manajemen bank untuk melihat cara kerja petugas operasional. Teknik ini dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas strategi. Observasi langsung memiliki banyak manfaat, antara lain: Memperoleh informasi “on the spot” tidak hanya tentang pelaksanaan berbagai kegiatan operasional, tetapi juga tentang proses kerja yang tepat jika diperlukan.

a. Laporan Lisan atau tertulis

Melalui laporan lisan atau tertulis dari penyedia layanan yang secara pribadi mengawasi tindakan bawahannya setiap hari. Penyampaian laporan dari bawahan kepada atasan, yang tidak akan terjadi tetapi merupakan suatu keharusan.

b. Penggunaan Kuesioner

Dengan memantau kuesioner operasional. Kuesioner membantu pelaksana mengumpulkan informasi tentang situasi di lapangan. Penting untuk dicatat bahwa manajemen "ragu" untuk menggunakan alat untuk pengawasan karena kebutuhan untuk menyiapkan banyak pertanyaan.

c. Wawancara

Penyelenggara berbagai tugas operasional dapat diwawancarai untuk pemantauan jika diperlukan. Wawancara tidak terstruktur, terstruktur, dan kombinasi ada. Pewawancara harus memastikan kebebasan orang yang diwawancarai untuk mendiskusikan tantangan dan aspek buruk dari pengorganisasian kegiatan tanpa takut akan imbalan.

II.2.4 Langkah-Langkah Pengawasan

Langkah-langkah pengawasan Kadarman adalah:

a. menetapkan standar

Karena perencanaan adalah tolok ukur untuk pengendalian, struktur adalah tahap pertama dalam pemantauan. Perencanaan menentukan standar.

b. mengukur performa

Kesesuaian dengan standar.

c. divergensi berikutnya

Ketika penyimpangan tidak dikoreksi, pemantauan tidak lengkap.

Berdasarkan uraian diatas, dapat dipahami langkah langkah pengawasan meliputi standar, mengukur kinerja dan memperbaiki penyimpangan.

II.3 Kinerja Pegawai

1. Pengertian Kinerja Pegawai

Rivai mengatakan hasil yang diprediksi mencerminkan hal ini. Kinerja adalah seberapa baik karyawan memenuhi kriteria pekerjaan, kata Simammora. Kinerja karyawan membandingkan hasil pekerjaan yang nyata dan terlihat dengan kriteria pekerjaan yang ditentukan.

Dari penjelasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab organisasi, dan hasil kerja tersebut sesuai dengan hasil kerja yang diharapkan.

II.3.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Simammora yang dikutip Mangkunegara mengatakan, karyawan dipengaruhi oleh tiga hal:

a. Faktor individu, yang meliputi:

1) Keterampilan dan keahlian

2. Situasi

3) Jumlah orang

- b. Faktor psikologis meliputi:
 - 1) bagaimana orang melihat sesuatu
 - 2) Sikap
 - 3) Kepribadian
 - 4) Kemampuan untuk belajar
 - 5) Drive
- c. Faktor organisasi adalah:
 - 1) Sumberdaya
 - 2) Kepemimpinan
 - 3) Hadiah
 - 4) Struktur
 - 5) desain kerja

Menurut Mangkunegara, unsur pribadi dan psikologis mempengaruhi kemampuan seseorang untuk melakukan sesuatu (internal). Faktor organisasi dihasilkan dari dukungan organisasi atau faktor eksternal (eksternal).

Mangkunegara menyimpulkan bahwa kinerja pegawai ditentukan oleh:

a. faktor pribadi

Secara psikologis, orang normal memiliki integritas spiritual dan tubuh yang sangat baik. Konsentrasi diri yang baik berasal dari integritas psikologis dan fisik. Konsentrasi yang baik adalah kunci untuk mengendalikan dan menggunakan kemampuan seseorang dalam pekerjaan sehari-hari atau kegiatan yang berorientasi pada tujuan. Konsentrasi kerja individu ditentukan oleh IQ dan EQ (EQ).

b. Faktor tempat kerja

Faktor tempat kerja yang meningkatkan kinerja. Uraian pekerjaan yang jelas, wewenang yang memadai, tujuan kerja yang menuntut, struktur masyarakat yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim yang saling menghormati dan bersemangat, prospek karir, dan fasilitas kerja yang memadai merupakan elemen lingkungan. Berdasarkan hal tersebut di atas, kinerja pegawai dapat dipengaruhi oleh pengaruh internal dan pengaruh eksternal (eksternal).

BAB III

PEMBAHASAN

III.1 Profil Singkat Perusahaan

Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Tbk (sebelumnya Bank Bukopin Tbk) didirikan di Indonesia pada tanggal 10 Juli 1970 sebagai Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin) dan mulai beroperasi pada tanggal 16 Maret 1971. Kantor pusat Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Tbk adalah di Jalan M.T. Haryono Kav. 50-51, Jakarta 12770, Indonesia.

Bank Bukopin telah melakukan penggabungan dengan koperasi komersial. Majelis Umum Bank Umum Indonesia berganti nama menjadi Bank Bukopin pada tanggal 2 Januari 1990. KB Kookmin Bank Co., Ltd. memiliki 67% saham Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Tbk (31 Maret 2022).

Menurut anggaran dasar, BBKP menyediakan layanan perbankan. Kegiatan usaha BBKP meliputi pinjaman, keuangan, dan produk/layanan FBI. Ritel (UMKM, konsumen) dan pinjaman komersial dipisahkan. Ritel dan komersial adalah segmen bisnis reksa dana. Ritel, Perbankan Internasional, Perbendaharaan, Kartu Kredit, dan Unit Layanan/Operasional menghasilkan produk/layanan FBI.

Lebih dari 450 outlet di 23 provinsi di Indonesia terhubung secara online secara real time ke jaringan perusahaan. Sebagai bagian dari upaya koperasi, usaha ini telah membuka 605 cabang bank mikro Swamitra. Perusahaan memiliki 919 ATM dan terhubung ke seluruh Anjungan Tunai Mandiri Plus, Anjungan Tunai Mandiri, dan Anjungan Tunai Mandiri (ATM Prima).

Bukopin terdiri dari 43 kantor cabang, 310 kantor cabang pembantu, dan 4 kantor fungsional.

Tabel 1 Profil PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat Jakarta Selatan

Nama	PT. Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin
Nama Panggilan	Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin
Bidang Usaha	Perbankan
Alamat Pusat	Gedung Bank Bukopin, Jl. M.T. Haryono Kav. 50-51 Jakarta Selatan
Telepon	(021) 7988266
Faksimili	(021) 7980625
Call Center	14005
Homepage	https://www.bukopin.co.id/
Email	corsec@bukopin.co.id
Hasil Pemeringkatan	<i>AA-(Double A minus; Stable Outlook)</i>
Tanggal Berdiri	10 Juli 1970
Tanggal Beroperasi	10 Juli 1970
Dasar Hukum Pendirian	Surat Keputusan Direktorat Jenderal Koperasi No. 13/Dirjen/Kop/70 (Bank Umum Koperasi Indonesia) Surat Keputusan Menteri Kehakiman No. C2-5332.HT.01.01.TH.93 tanggal 29 Juni 1993 (PT Bank Bukopin Tbk)

Modal Dasar:	Rp. 213.379.780.000,-
Modal Disetor	Rp. 471.480.668.300,-
NPWP	01.367.605.1-091.000
TDP	09.05.1.65.37504
SIUP	BUM.9-2-42
Pemegang Saham	KB FG menjadi Pemegang Saham Utama Perseroan dengan saham sebesar 67%.
Bursa Terdaftar	Bursa Efek Indonesia

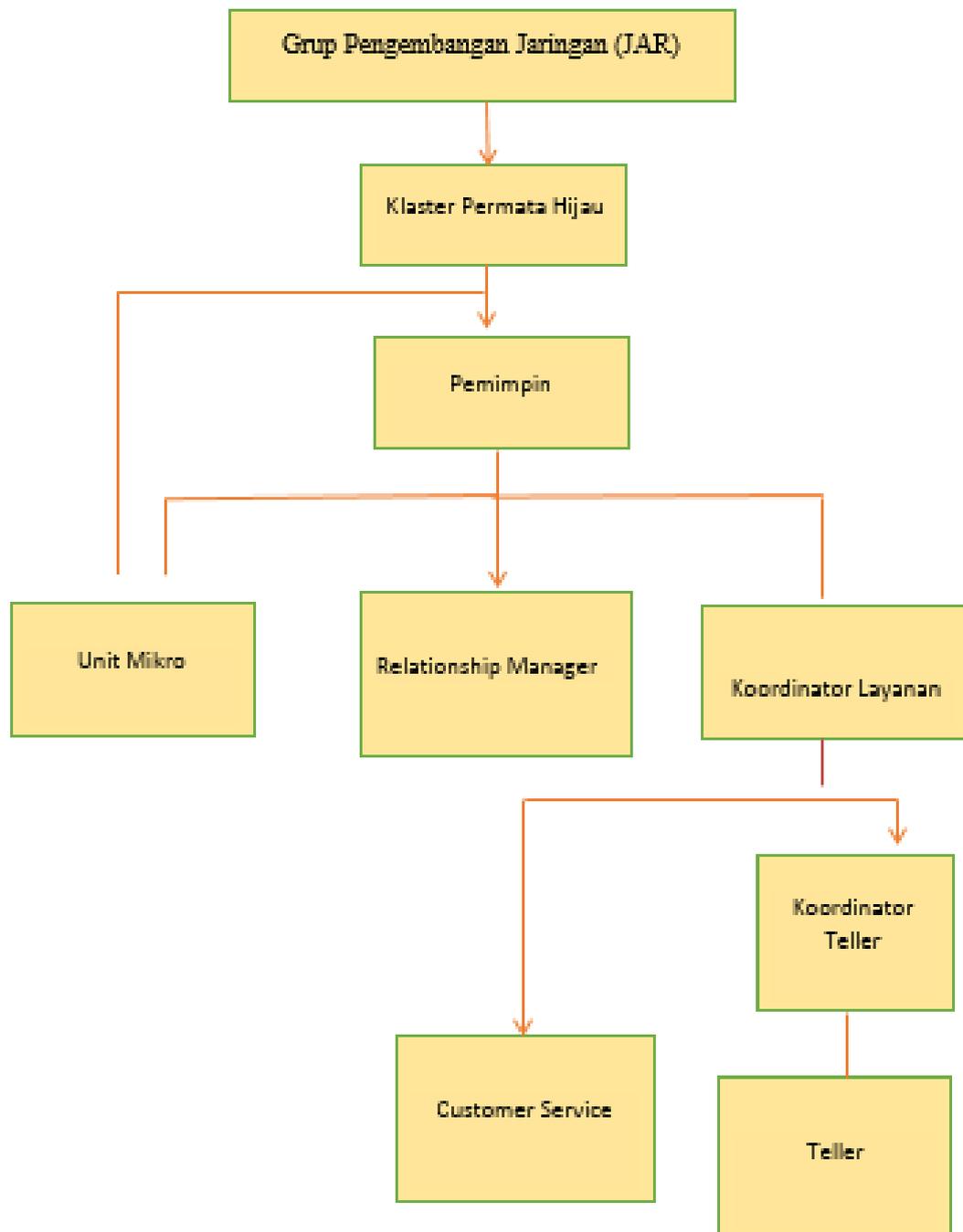
Table 1 Sumber: https://upperline.id/profile/profile_detail/bank-bukopin

Visi Bank Bukopin adalah “Menjadi perusahaan yang terkemuka dalam pelayanan jasa keuangan yang terintegrasi”. Untuk menjalankan visi tersebut terdapat beberapa misi yang dijalankan Bank Bukopin, yaitu antara lain :

1. Visi Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin
 - a. Memberikan layanan keuangan yang luar biasa kepada klien korporat, individu, dan keluarga. Organisasi ini menawarkan layanan keuangan berkualitas tinggi. Barang Bank Bukopin sesuai dengan kebutuhan nasabah.
 - b. Membantu membangun usaha kecil, menengah, dan mikro yang berdaya saing Bank Bukopin mendukung upaya menciptakan UKM dan usaha mikro yang berdaya saing.
 - c. Menginspirasi produktivitas dan kesejahteraan Melibatkan karyawan meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan.
 - d. Manajemen yang bijaksana meningkatkan nilai pemegang saham Manajemen yang bijaksana membantu perusahaan meningkatkan nilai pemegang saham.

III.2 Struktur Organisasi PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin

Struktur organisasi Pekerjaan, pembagian kerja yang jelas, serta wewenang dan tanggung jawab di setiap jabatan menunjukkan struktur organisasi perusahaan. Berikut adalah bagan organisasi PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Jakarta Selatan yang dibuat oleh penulis.

STRUKTUR ORGANISASIBANK KOOKMIN BANK (KB) BUKOPIN

Gambar 1. Struktur Bank KB Bukopin

PT. Bank Kookmin Bank (KB) Saluran distribusi tugas, tanggung jawab, dan wewenang Bank Kookmin adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin cabang

- a) Menyusun rencana kerja, anggaran, dan tujuan perusahaan.
- b) Memimpin, mengatur, dan mengawasi Bagian.
- c) Memasarkan produk dan layanan KB Bukopin kepada klien.

2. Wakil Pemimpin Cabang

- a) Mengelola portofolio pinjaman atau administrasi dalam negeri
- b) Mengelola informasi industri dan data keuangan
- c) Mengelola administrasi umum, logistik, dan karyawan ritel
- d) Mengawasi administrasi ATM Bersama
- e) Manajemen Transaksi dan Real Time Gross Settlement (RTGS)

3. Relationship Manager

- a) Melakukan studi potensi pasar
- b) Bekerja di bidang penjualan dan pemasaran
- c) Menjaga hubungan dengan perusahaan dan konsumen
- d) Menyediakan data produk
- e) Mencapai tujuan dalam jangka waktu tertentu
- f) Mengelola elemen bisnis dan risiko

4. Mikro

- a) Pengetahuan tentang rincian dan sifat bisnis calon debitur
- b) Karakter calon debitur
- c) Pengetahuan tentang sejarah perusahaan debitur
- d) Pengetahuan tentang tujuan aplikasi kredit
- e) Mengetahui dokumen yang diperlukan untuk aplikasi pinjaman
- f) Analisis data informasi keuangan calon debitur
- g) pengetahuan tingkat persaingan calon debitur

h) Pengetahuan situasi makro

5. teller

- a) Penarikan, transfer, dan penyetoran uang pelanggan.
- b) Cek tunai dan hitung transaksi harian menggunakan komputer atau kalkulator.
- c) Memverifikasi penarikan tunai dan penarikan nasabah setelah memeriksa rincian, jumlah, dan saldo rekening.
- d) Menyetorkan cek dan uang tunai, jumlah cek dan slip setoran.
- e) Periksa pengesahan cek, tanggal, nama bank, kesadaran penerima, dan keabsahannya.
- f) Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk membuat kwitansi.
- g) Dukungan pelanggan transaksi keuangan
- h) Debit dan kredit tidak seimbang.

6. Klien

- a) Membantu nasabah membuka tabungan, giro, waktu, dan rekening lainnya. Ini juga memberikan sebanyak mungkin informasi yang jelas tentang produk dan layanan kepada pelanggan dan prospek.
- b) Menerima, melayani, dan menyelesaikan kesulitan yang berhubungan dengan Bank nasabah.
- c) Mengelola daftar hitam, daftar rehabilitasi, dan berkas nasabah Bank Indonesia.
- d) Mengelola dokumen aplikasi, buku cek, dan surat kuasa.
- e) Memberikan informasi keseimbangan dan perubahan.
- f) Buku cek, rekening, dan buku tabungan.
- g) Menawarkan produk dan layanan baru dan yang sudah ada berdasarkan kebutuhan klien.

III.3 Produk – produk PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin

1. Produk Simpanan

Produk simpanan dalam himpunan dana PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat membagi dalam 3 kelompok, yaitu Tabungan, Deposito dan Giro Pelanjelasan sebagai berikut :

a, Tabungan Waspada Bukopin

Penarikan hanya dapat dilakukan dengan syarat yang disepakati dan tidak melalui cek/billet/giro.

b. Kolaborasi Bukopin-Siaga-Siaga

Tabungan gaji Bank Bukopin dan organisasi lainnya

c BBSS (kepemilikan tunggal dan unit usaha)

Tabungan Bukopin Premium Siaga

d. Deposito berjangka

e. Tabungan Rencana Bukopin (Pendidikan dan Multiguna)

Tabungan yang di khususkan untuk mahasiswa dan pelajar lainnya dalam rangka memenuhi keperluan dimasa yang akan datang.

2. Deposito

a. Deposito Rupiah

Simpanan pada nasabah penarikannya sesuai dengan perjanjian

b. Setoran FX

Setoran laporan pihak ketiga yang disetujui pelanggan

c. Deposito sendiri

Nasabah hanya dapat menarik simpanan pada waktu (durasi) yang telah ditentukan.

d. Permintaan-deposit

Deposito harian, rupiah, dan mata uang asing

3. Giro

a. giro generik

Simpanan dalam bentuk rupiah, dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan transaksi di perusahaan.

b rekening giro Forex

Deposito mata uang asing menutupi kebutuhan transaksi perusahaan sehari-hari.

4. Pinjaman (kredit atau pendanaan) (kredit atau pembiayaan)

Kredit adalah kemampuan pelanggan untuk melakukan pembelian atau penawaran dengan jaminan bahwa pembayaran akan dibayar pada tanggal jatuh tempo yang ditentukan.

Undang-undang Pokok Perbankan No. 7 Tahun 1992 mengatur bahwa untuk menyediakan uang, yang dapat disamakan dengan pinjam meminjam antara bank dan pihak lain, memerlukan jumlah bunga yang tidak sama. Sebagai jaminan keamanan, peminjam akan memenuhi kewajiban dan jaminan baik material maupun immaterial.

Tujuan mendasar dari pinjaman adalah untuk menyediakan modal untuk melakukan kegiatan, dengan demikian kredit (dana bank) yang diberikan tidak lebih dari modal produksi.

III.4 Peranan *Quality Assurance* pengawasan kinerja karyawan pada PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat Jakarta Selatan

Quality Assurance adalah program yang melibatkan kegiatan untuk memastikan pekerjaan memenuhi standar.

Quality Assurance di PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat memiliki tugas dalam kaitannya dengan pengawasan kinerja pegawai yaitu :

- 1 Memantau, menganalisis, meneliti, dan menguji perkembangan kinerja pegawai
- 2 Melakukan monitoring kinerja pegawai
- 3 Melakukan verifikasi kinerja pegawai
- 4 Memastikan kinerja pegawai memiliki mutu yang memenuhi standar bank

- 5 Merekomendasikan untuk melakukan kerja ulang pada kinerja dengan mutu rendah
- 6 Mendokumentasikan kinerja pegawai
- 7 Membuat analisis atau catatan dan dokumentasi atas kinerja pegawai

Persyaratan menjadi *quality assurance* di PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat yaitu :

- 1 Gelar sarjana yang sesuai dengan bidang tugas
- 2 Berpengalaman dalam pemeriksaan mutu, audit dan pengalaman pengujian
- 3 Memiliki keterampilan komputer terutama Microsoft Office dan database
- 4 Memiliki keterampilan & pengetahuan tentang alat, konsep dan metode *Quality assurance*

Seorang *Quality assurance* di PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin dituntut untuk memiliki keahlian yaitu ;

- 1 Memiliki kemampuan berkomunikasi secara tertulis maupun lisan
- 2 Memiliki kemampuan melakukan kerjasama team
- 3 Memiliki kemampuan untuk manajemen dan menganalisis kinerja pegawai
- 4 Memiliki tingkat penelitian yang tinggi
- 5 Mampu menganalisa masalah serta menyelesaikan cara dengan melakukan perencanaan

Penjaminan mutu memantau dan mengevaluasi kegiatan di berbagai elemen layanan dan fasilitas untuk memastikan persyaratan kualitas minimum di Kantor Pusat PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin. Memaksimalkan seks.

Beberapa manfaat dari *Quality assurance* di PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat yaitu :

- 1 Menghasilkan pekerjaan karyawan yang berkualitas tinggi
- 2 Membantu menghindari kerusakan;
- 3 meningkatkan efisiensi operasional
- 4 Meningkatkan kepuasan pelanggan

Hal yang dibutuhkan oleh *quality assurance* dalam pengaruhnya terhadap kinerja pegawai yaitu umpan balik

Komentar karyawan dapat membantu Quality Assurance memilih program kerja yang optimal untuk PT Bank Kookmin Bank (KB) Kantor Pusat Bukopin. Semakin banyak umpan balik yang diterima Quality Assurance, semakin banyak tujuan strategis yang dapat ditetapkan untuk memimpin jalur bank dan dimasukkan ke dalam kebijakan manajemen.

Untuk memantau kinerja staf, audit kualitas, analisis proses, manajemen mutu, dan alat kontrol digunakan.

1 Quality Audit

Jaminan Kualitas mengikuti protokol bank selama pengujian kualitas. Jika yang dilakukan berbeda dengan prosedur atau proses, maka bank yang bersangkutan harus melakukan koreksi. Quality Assurance merekomendasikan tindakan korektif.

2 prosedur

Analisis Proses menganalisis setiap proses untuk kinerja yang buruk atau kurang produktif, kemudian mencari penyebabnya dan mengambil tindakan korektif.

3 alat Quality control

Termasuk pendekatan untuk menemukan masalah, saran perbaikan, pengambilan keputusan, dan masalah prioritas. AQA BankPT Kookmin Bank (KB) Bukopin mendasarkan kinerja pegawai pada kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Jika karyawan melaksanakan pekerjaan yang berkualitas, memiliki sikap yang baik terhadap rekan kerja dan atasan, dapat bekerja sama dan berkomunikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan demi kebaikan bersama, mereka akan memperoleh ulasan positif.

Quality assurance PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin memiliki 2 tahap penindakan dalam mengatasi pegawai bermasalah, yaitu : pertama, melakukan peringatan atau teguran secara langsung dan yang kedua, dengan cara mutasi

pegawai berdasarkan usulan dari Pimpinan Kantor Cabang kepada direksi PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin yang telah disetujui jika pegawai benar-benar tidak bisa diatasi kembali.

Peranan *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin, yaitu : mengidentifikasi kelemahan pengawasan kinerja karyawan. Peranan *quality assurance* dalam hal ini yaitu melakukan pengamatan terhadap seluruh kegiatan-kegiatan bank, terutama pengawasan kinerja karyawan.

Pemantauan kinerja pekerjaan dapat beroperasi dengan lancar dengan posisi ini. Melalui posisi ini, dapat mengawasi kegagalan kinerja karyawan, kurangnya eksekusi, dan kekurangan dalam eksekusi dan cara kerjanya. Jaminan kualitas yang penting diperlukan untuk menemukan dan memperbaiki kesalahan. Pemantauan terus menerus diperlukan untuk meningkatkan pengembangan dan transformasi.

Kedua, menyarankan solusi untuk kelemahan yang ditemukan di dalam pengawasan kinerja karyawan.

Fungsi ini memantau kinerja sesuai instruksi dan mengatasi kekurangan dan tantangan untuk meningkatkannya di masa mendatang. Kerentanan pemantauan kinerja karyawan:

1 Tentukan masalah/penyebabnya

Sebelum mengubah kinerja atau individu yang buruk, Quality Assurance harus menjangkau karyawan untuk menentukan penyebab mendasar. QA harus mengumpulkan semua bukti dan fakta sebelum berbicara dengan karyawan untuk memvalidasi statusnya di bawah rata-rata.

Penjaminan mutu harus profesional dan damai dengan karyawan. Hindari konflik emosional. Jelaskan mengapa Quality Assurance menganggap pemantauan kinerja karyawan tidak memadai dan buat daftar kekurangannya.

Memperjelas harapan dan motivator.

2. memperjelas ekspektasi dan mendiskusikan yang berhubungan dengan motivasi

Setelah Quality Assurance mengidentifikasi asal masalah, mungkin membantu pelacakan kinerja karyawan. Mengingat masalah inti, ini bisa menjadi tantangan. Ketika jaminan kualitas dan manajemen peduli tentang karyawan, pelacakan kinerja karyawan sangat membantu.

Jaminan kualitas dapat melihat apakah orang tersebut memahami apa yang diantisipasi. Terkadang pengawasan kinerja karyawan gagal karena mereka tidak mengetahui batasan anggaran mereka.

Jaminan kualitas mungkin perlu mengetahui apa yang mengilhami kinerja karyawan untuk meningkatkannya. Gunakan penghargaan yang memotivasi bila memungkinkan untuk meningkatkan kinerja staf.

3 .Mengakui dan menghargai setiap perbaikan

Salah satu yang dilakukan *quality assurance* di Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat untuk menangani pengawasan karyawan dengan Kinerja mendorong perubahan. Jaminan kualitas memerlukan penghargaan pekerja untuk pekerjaan mereka. Terus berikan umpan balik pada setiap pertunjukan, berikan lebih banyak jika itu bagus.

Ketiga, memastikan fungsi pengawasan kinerja karyawan yang dirancang dapat berjalan dengan baik.

Fungsi ini memastikan pekerjaan yang mulus dan hasil yang optimal. Pengawasan yang baik mendorong orang untuk lebih terlibat di tempat kerja dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik jika mereka menyesuaikan pekerjaan mereka dalam suasana hati yang baik.

Kantor Pusat PT Bank Kookmin (KB Bukopin) melakukan pengawasan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- 1 Pengawasan memiliki rencana yang jelas, yang menentukan keberhasilan atau kegagalannya.
- 2 Bawahan memiliki perintah atau instruksi
- 3 Diperlukan pengawasan yang fleksibel, dinamis, dan murah.

4 Ambil tindakan korektif dengan menentukan apa yang salah, di mana itu terjadi, dan siapa yang bertanggung jawab.

Keempat, berkolaborasi dengan bagian lain untuk memastikan pengawasan kinerja karyawan dapat berjalan dengan baik. Peran ini dilakukan dengan cara interaksi dan kerjasama dengan bagian lain di Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat perihal pemantauan kinerja karyawan. Suatu sinergi dalam bentuk kolaborasi dengan bagian lain yang akan menghasilkan pengawasan kinerja karyawan kerja yang lebih baik. Kolaborasi yang dilakukan oleh *quality assurance* dilakukan dengan bagian-bagian lain di Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat diantaranya bagian pemasaran, bagian pelayanan dan bagian operasional.

Kelima, membuat laporan kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan yang bagus tidak hanya dilihat dari hasil yang dikerjakannya, namun juga dilihat dari proses karyawan tersebut dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan hasil kerja, hasil dari keseluruhan proses seseorang dalam mengerjakan tugasnya. Penilaian kinerja karyawan di PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin dilakukan setahun sekali untuk melihat kualitas karyawan demi membangun perusahaan.

Dalam membuat laporan penilaian kinerja karyawan yang menjadi focus adalah mengetahui seberapa produktif kah seseorang karyawan dan apakah memiliki kinerja yang sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang.

Laporan penilaian karyawan di Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat ditunjukkan untuk mengukur dua elemen penilaian, yakni elemen perilaku atau kecakapan dan elemen hasil kerja. Penilaian perilaku atau kompetensi merujuk pada evaluasi terhadap perilaku karyawan selama bekerja. Elemen kedua penilaian kinerja karyawan sebaiknya melihat aspek hasil kerja.

Kendala yang di hadapi *quality assurance* terhadap pengawasan kinerja pegawai dapat dijelaskan bahwa dalam melakukan tugasnya tim *quality assurance* banyak berhubungan dengan unit bisnis yang lain. Standar mutu yang telah diterapkan melibatkan seluruh unit kerja di dalam bank. Apabila standar mutu hanya diterapkan si satu atau dua unit saja maka tidak akan terjadi permasalahan yang berarti terhadap kinerja organisasi bank. Jadi harus semua unit kerja menerapkan standar mutu yang dikeluarkan dan disepakati oleh *quality assurance* dan unit

bisnis. Oleh karena itu tim *quality assurance* juga bertanggung jawab dalam standar mutu ini di semua unit sehingga setiap orang dalam organisasi di PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat memiliki pengertian yang sama dan focus yang sama. Oleh karena itu salah satu keberhasilan dari tim *quality assurance* dapat diukur dari besarnya dukungan dan kontribusi dari setiap unit organisasi dalam usaha meningkatkan mutu di unitnya. Perlu diakui bersama bahwa kesulitan yang terbesar di dalam melaksanakan kegiatan peningkatan mutu PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat adalah untuk kesadaran dari semua pegawai bank mengenai peningkatan kualitas.

Seringkali dalam praktiknya *quality assurance* akan berbenturan dengan bagian yang lain. Hal ini disebabkan karena *quality assurance* akan mengelola kualitas bagian yang terkait, tapi bagian yang dikelola *quality assurance* nya sering merasa hal ini hanya menambah pekerjaan yang sudah menumpuk dan sering dianggap tidak terkait dengan kinerja individu atau grupnya.

BAB IV

PENUTUP

IV.1 Simpulan

Berdasarkan yang saya peroleh, dapat disimpulkan bahwa peranan quality assurance terhadap pengawasan kinerja pegawai PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih ada kendala di lapangan seperti belum terpenuhinya semua tugas pokok quality assurance dan belum terawasinya di semua indikator. Selain itu, perlu adanya tindakan pelatihan agar pegawai dapat bekerja lebih baik.

IV.2 Saran

Berdasarkan yang saya kutip diatas, maka peneliti mengemukakan beberapa saran, yaitu :

- 1 Kepada quality assurance PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat, harus mempunyai rencana yang lebih matang dalam pengawasan kinerja karyawan, karena dengan adanya rencana yang matang akan terbentuknya standar atau alat pengukur berhasil atau tidaknya sebuah pengawasan.
- 2 Kepada karyawan tingkatkan guna memaksimalkan pekerjaan yang ada dan patuhilah aturan yang sudah diterapkan pada perusahaan.
- 3 Kepada PT Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat diharuskan dapat mempertahankan aturan yang sudah ditetapkan guna memaksimalkan pengawasan kinerja karyawan.

