

**IMPLEMENTASI PROGRAM KEMITRAAN  
DI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG BENGKULU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Bengkulu**



**Oleh :**

**LITRA ZANI  
NPM. D1D013046**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BENGKULU  
2017**

**IMPLEMENTASI PROGRAM KEMITRAAN  
DI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG BENGKULU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Bengkulu**



Oleh :

**LITRA ZANI**  
**NPM. D1D013046**

Telah Disetujui dan Disahkan Oleh :

**Pembimbing Utama**

**Pembimbing Pendamping**

**Dr. Achmad Aminudin, M.Si**  
**NIP. 19600609-198803 1 002**

**Nursanty, S.IP, M.Si**  
**NIP. 19830420 200812 2 001**

**IMPLEMENTASI PROGRAM KEMITRAAN  
DI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG BENGKULU**

**Skripsi Ini Telah Dipertahankan Di Depan Tim Penguji  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Bengkulu**

**Ujian Dilaksanakan Pada:**

**Hari : Selasa, 24 Oktober 2017  
Pukul : 11.00-12.15 WIB  
Tempat : Ruang Sidang FISIP UNIB**

**TIM PENGUJI:**

**Ketua : Dr. Achmad Aminudin, M.Si  
NIP. 19600609 198803 1 002**

**Anggota : Nursanty, S.IP,M.Si  
NIP. 19830420 200812 2 001**

**Anggota : Drs. Lippeldi, M.Si  
NIP.19580105 198803 1 001**

**Anggota : Dra.Loesida Roeliana,M.Si  
NIP. 19581024 198603 2 001**



**Disahkan Oleh:**

**Dekan**  
  
**Dr. Achmad Aminudin, M.Si  
NIP. 19600609 198803 1 002**

**Ketua Jurusan**  
  
**Drs. Jarto Tarigan, M.S  
NIP. 19571108 198403 1 003**

### Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Litra Zani

NPM : D1D013046

Judul : Implementasi Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Bahwa bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun, kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi. Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Bengkulu.

Bengkulu, Oktober 2017



Litra Zani

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

- ❖ Man Jadda Wajada !!!, Pemenang selalu menjadi bagian dari solusi, karena sang pemenang selalu berkata “walau sulit, tapi pasti bisa dilakukan”
- ❖ Bukan pemuda namanya jika ia tenggelam oleh satu hambatan, namun pemuda itu adalah SAYA yang tidak akan berhenti berkerja lebih cerdas untuk impian dan masa depan.

### **PERSEMBAHAN**

Setiap nikmat yang sang kholik berikan kepadaku akan aku gunakan menuju kebaikan, setiap langkah yang kulewati dengan penuh semangat demi sebuah kesuksesan, hambatan dan rintangan tidak sedikitpunn menyurutkan langkahku untuk mendapatkannya. Karena perjuangan itu bukan untuk orang lain semata, namun kewajiban mutlak hamba Allah SWT.

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- ❖ Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan aku ribuan kesempatan indah seperti saat ini bisa menikmati proses pendidikan yang tidak terbayangkan sebelumnya.
- ❖ Kedua orang tuaku Kaidar dan Desmawati. Doa yang tulus, perjuangan, kasih sayang, menjadi motivasi terbesar dalam hidupku untuk terus berjuang dalam proses perdewasaan dan mampu meraih kesejahteraan lahir dan batin.
- ❖ Adikku Mora Akbar, perjuanganmu yang akan berbuah manis sesuai apa yang dicita-citakan dan Abang Alvian, sang guru yang tak pernah bosan memberi pendidikan padaku, untuk mampu menjadi sosok pribadi yang tangguh menghadapi proses kehidupan hari ini dan seterusnya.

## RIWAYAT HIDUP



Nama	: Litra Zani
TTL	: Sialang, 27 Oktober 1994
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Anak ke	: 1 dari 2 bersaudara
Ayah	: Kaidar
Ibu	: Desmawati
Alamat	: Sialang, Nagari Sasak Ranah Pasisie, Kecamatan Sasak Ranah Pasisie, Kabupaten Pasaman Barat, Provinsi Sumatera Barat

### **Pendidikan Formal**

- ✓ SD N 07 Padang Harapan Tahun 2007
- ✓ MTs N Simpang Ampek Tahun 2010
- ✓ SMA N 1 PASAMAN Tahun 2013
- ✓ Pendidikan Tinggi Strata 1 Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu, Melalui Jalur SBMPTN Tahun 2013

### **Pengalaman Organisasi :**

1. Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (Hima-Admira) UNIB 2013/2014.
2. Aliansi Pemuda Mahasiswa (APM) Cabang Bengkulu
3. IKAMAMI Provinsi Bengkulu
4. Duta Rafflesia Community (DRC) Provinsi Bengkulu

**Pelatihan, Seminar, Dan Kegiatan Lain Yang Pernah Diikuti:**

- ✓ Peserta Pengenalan Kehidupan Kampus (PKK) Tahun 2013
- ✓ Peserta MAPAWARU Tahun 2013
- ✓ Peserta TAM-AN di Desa Sumber Urip, Kabupaten Kepahiang Tahun 2013
- ✓ Panitia TAM-AN di Desa Sumber Agung, Kabupaten Bengkulu Utara Tahun 2014
- ✓ Peserta Keakraban -AN Tahun 2013
- ✓ Panitia Keakraban -AN Tahun 2014
- ✓ Peserta Kegiatan Pelatihan Manajemen Organisasi yang Diselenggarakan Hima –Admira Tahun 2013
- ✓ Panitia Kegiatan Pelatihan Manajemen Organisasi yang Diselenggarakan Oleh Hima-Admira Tahun 2014
- ✓ Anggota HIMA-ADMIRA Tahun 2013
- ✓ Anggota APM Bengkulu Tahun 2013
- ✓ Ketua Bidang Kewirausahaan APM Tahun 2014
- ✓ Anggota IKAMAMI Tahun 2013
- ✓ Peserta acara Festival Pagelaran Budaya Internasional Universitas Bengkulu
- ✓ Panitia Seminar Daerah Keaksaraan Kebudayaan Rejang di Bengkulu Utara
- ✓ Ketua Panitia Seminar Kewirausahaan dalam Duta Open Plan PT. Duta Network Indonesia Tahun 2017
- ✓ Pemateri Seminar Kewirausahaan dalam Duta Open Plan PT. Duta Network Indonesia Tahun 2017

**Kegiatan Pengabdian Masyarakat yang Pernah diikuti:**

- ✓ Pendampingan Masyarakat di desa Srikunoro oleh Organisasi APM Tahun 2013-2014.
- ✓ Melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Pekalongan, Kecamatan Ujan Mas, Kabupaten Kepahiyang Periode 79 Tahun 2016.
- ✓ Melaksanakan Magang di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, Tanggal 03 Oktober-02 Desember 2016.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Implementasi Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu”**. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada nabi besar Muhammad SAW, serta pada keluarga, sahabat serta umatnya hingga akhir zaman, amin.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk kegiatan penulisan yang lebih baik lagi. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran demi kelancaran penulisan skripsi ini dan juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Achmad Aminudin, M.Si selaku Pembimbing Utama yang telah sabar membimbing dan bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, masukan, pemikiran, dan ide-ide yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
2. Ibu Nursanty, S.IP, M.Si selaku Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan motivasi, masukan, arahan dan membimbing sepenuh hati kepada penulis.
3. Ibu Dra. Loesida Roeliana, M.Si dan Bapak Drs. Lipneldi, M.Si atas kesediannya menjadi pembahas skripsi ini, serta memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Dr. Ridwan Nurazi, SE, M.Sc selaku rektor Universitas Bengkulu
5. Bapak Dr. Achmad Aminudin, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu.

6. Bapak Drs. Jarto Tarigan, M.S selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu.
7. Seluruh Dosen Ilmu Admisnitrasei Negara yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang tiada terhingga kepada penulis dan seluruh staf Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
8. Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang telah bekerjasama dan memberikan dukungannya.
9. Bapak Joko Sulystio, SE selaku kanit PKBL, seluruh pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dan seluruh informan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, dimana telah banyak membantu dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Penghargaan dan ucapan terimakasih kepada kedua orang tuaku (Kaidar dan Desmawati) yang selalu bekerja keras dan penuh perjuangan untuk dapat memenuhi kebutuhan dari awal studi hingga saat ini, mereka yang selalu memberikan semangat dan doanya kepada penulis. Semoga penulis dapat menjadi anak yang membanggakan dan membahagiakan kalian.
11. Untuk adikku tercinta Mora Akbar, terimakasih atas doronganmu supaya penulis tidak berhenti berjuang, semoga juga segera bisa menyelesaikan studi serta menggapai impianmu.
12. Untuk sanak saudaraku di kampung halaman, terimakasih untuk dukungannya selama penulis kuliah selalu membantu baik moril dan materil.
13. Untuk sahabatku (Riri Ariska, Agnesia Parolina, Cici Cahayati, Iin juita, Santi Novita) dan juga Cici Dahlia, Yuriska, Arif, Wahyu, Ike dan semua teman teman angkatan 2013.
14. Untuk Sahabatku Leeghuci Liewany SMA N 1 PASAMAN, yang selalu memberi semangat padaku (Leni Septiani, Gusti Rahayu, Ici, Widya Andriani Wahyuningsih).
15. Untuk Keluarga Besar APM yang telah banyak memberikan penulis pendidikan karakter, pengalaman baru yang belum pernah dirasakan sebelumnya, terimakasih banyak sang guru besar kami Bang Alvian

Yudiansyah, mas Aris Silaswan, kak Wiwit Rohiman, kak Rudi Balaram, kak Ilzam Fikro, bang Ade Tria, Ayuk Tiki, mbak Diana.

16. Keluarga Besar Asrama Putri Orchid Universitas Bengkulu, Ani teman sekamar selama 4 tahun, Lila Novita, mbak Nova, Putri, Mike, Terimakasih untuk kebersamaannya selama ini.
17. Terimakasih kepada kakakku Sri Reni Purnama Sari dan Bestari Ramdhani, terimakasih untuk selalu bersama selama 4 tahun ini telah menjadikan penulis sebagai adik, teman, sahabat selama di tanah rantau.
18. Untuk Keluarga Besar IKAMAMI Provinsi Bengkulu, terimakasih telah menjadikan penulis keluarga besar minang di tanah rantau ini, banyak cerita, pengalaman bisa berada ditengah kalian.
19. Untuk Keluarga Besar Duta Rafflesia Community (Odi, Ahda, Bang Rama, mbak Merry, Rendi, kak Yusuf, kak Aven, mas Meddy Dll) terimakasih atas informasi, peluang, kekeluargaan, yang telah memberikan kesempatan penulis untuk berjuang bersama demi impian dan aset dimasa depan.
20. Untuk teman-teman KKN, terimakasih untuk waktu dan kebersamaan yang kalian berikan (Novia, Aryok, Tami, Rut, Elva, Yudi, Agus).
21. Semua pihak yang tidak dapat penulis ucapkan satu persatu, terimakasih kepada semuanya yang telah membantu pembuatan semoga amal kebaikan kalian mendapat karunai dari Allah SWT. Aamiin..

Akhirnya, semoga Allah SWT memberikan karunia-Nya sehingga apa yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang setimpal dan juga penulis berharap penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak, Amin.

Bengkulu, Oktober 2017

Penulis

## **IMPLEMENTASI PROGRAM KEMITRAAN DI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG BENGKULU**

**LITRA ZANI**  
**D1D013046**

### **ABSTRAK**

Judul dalam penelitian ini adalah “Implementasi Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu”. Secara umum tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan Implementasi Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yakni dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini yaitu 1 orang Kepala Cabang, 1 orang Kepala Unit PKBL, 1 orang Petugas Administrasi Unit PKBL, 1 orang mantan Petugas Adminitrasi Unit PKBL, 6 orang Mitra Binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yakni 2 sektor perdagangan, 2 sektor jasa, 1 sektor perikanan, 1 sektor perkebunan Cabang Bengkulu. Aspek penelitian yang digunakan yaitu penentuan sasaran program kemitraan, mekanisme penyaluran program kemitraan, kesiapan organisasi penyelenggara program kemitraan dan sumber daya manusia penyelenggara program kemitraan, hasil dari penelitian ini bahwa penentuan sasaran program kemitraan dilakukan setelah program kerja tahun berikutnya telah disetujui oleh Divisi Keuangan dan Kepala Cabang pada bulan Desember, selanjutnya penyebarluasan informasi penyelenggaraan program kemitraan serta proposal calon mitra binaan dikumpulkan terlebih dahulu untuk diseleksi administrasi dan survei lapangan. Setelah itu mitra binaan yang telah resmi akan menandatangani surat perjanjian kerja sama antara pihak pihak Jasa Raharja dan mitra binaan sehingga akan adanya proses pencairan dana dari divisi keuangan yang disertai bukti dan kwitansi sehingga dana dapat dimanfaatkan oleh mitra binaan hingga melakukan angsuran dana pinjaman sesuai waktu dan jumlah yang telah ditetapkan dalam surat perjanjian. Dalam proses menjadi mitra binaan adanya fungsi organisasi lainnya yakni melakukan pemantauan baik secara langsung dan tidak langsung dan pembinaan yang dilakukan dua kali dalam 1 tahunnya yakni pada bulan September dan Oktober, hal ini ditunjang dengan peranan sumber daya manusia yang cukup berkualitas dalam penyelenggaraan program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Kata Kunci: Kebijakan Publik, Implementasi, Program Kemitraan

**IMPLEMENTASI PROGRAM KEMITRAAN  
DI PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG BENGKULU**

**LITRA ZANI  
D1D013046**

**ABSTRACT**

The title of this research is "Implementation of Partnership Program at PT. Jasa Raharja (Persero) Bengkulu Branch ". In general, the purpose of this study is to describe the Implementation of Partnership Program at PT. Jasa Raharja (Persero) Bengkulu Branch. This research used descriptive qualitative research method. Data collection techniques that is by determination observation, interview and documentation. Informants in this research using purposive sampling technique. Informants in this study are 1 person Head of Branch, 1 person Head Unit PKBL, 1 person Officer Administration Unit PKBL, 1 person former Administration Officer Unit PKBL, 6 people Partners guided by PT. Jasa Raharja (Persero) Branch of Bengkulu that is 2 trade sectors, 2 service sectors, 1 fishery sector, 1 plantation sector Bengkulu Branch. Aspects of research used are the determination of the objectives of the partnership program, the mechanism of channeling the partnership program, the readiness of the organization of partnership program and the human resources of the partnership program organizers, from the result of this research shows that determination the target of partnership program is do after the next year's work program has been approved by the finance and head division branch in desember, next dissemination of information on the implementation of partnership programs and proposals of potential partners are collected first to be selected administrative and field survey. After that partners who have been officially assisted to sign a letter of cooperation agreement between the parties Jasa Raharja and partners guided so that there will be the process of disbursement of funds from the financial division accompanied by evidence and receipts so that funds can be utilized by the partners guided to make installments of loan funds in accordance with the time and amount set in the letter of agreement. In the process of becoming a partner assisted by the existence of other organizational functions ie monitoring both directly and indirectly and guidance that do twice in 1 year that is in September and October, this is supported by the role of human resources sufficient quality in the implementation of partnership program in PT. Jasa Raharja (Persero) Branch of Bengkulu.

Keywords: Public Policy, Implementation, Partnership Program

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.....	Lat
arBelakang.....	1
1.2.....	Ru
musan Masalah .....	15
1.3.....	Tuj
uan Penelitian .....	15
1.4.....	Ma
nfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
2.1 Kebijakan Publik .....	17
2.2 Implementasi Kebijakan .....	20
2.3 Konsep Program Kemitraan .....	27
2.4 Implementasi Program Kemitraan PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	32

<b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
3.1 Variabel Penelitian .....	45
3.2 Jenis Penelitian .....	45
3.3 Fokus Penelitian .....	48
3.4 Aspek Penelitian .....	49
3.5 Lokus Penelitian .....	50
3.6 Sumber dan Teknik pengumpulan data .....	51
3.7 Informan Penelitian .....	53
3.8 Teknik Analisis Data .....	55
<b>BAB IV DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
4.1 .....	Gambar
an Umum PT. Jasa Raharja (Persero)	
Cabang Bengkulu .....	57
4.2 Visi Dan Misi PT. Jasa Raharja (Persero)	
Cabang Bengkulu .....	58
4.3 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja ( Persero )	
Cabang Bengkulu .....	59
4.4 Kedudukan, Tugas Dan Fungsi PT. Jasa Raharja (Persero)	
Cabang Bengkulu .....	61
4.5.....	Kea
daan Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	62
4.6 Keadaan Peralatan Kantor PT. Jasa Raharja (Persero)	
Cabang Bengkulu.....	66
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 HASIL PENELITIAN .....	68
5.1.1 Karakteristik Informan .....	68
5.1.2 Deskripsi Variabel Peneltian .....	75
5.2 PEMBAHASAN.....	120
5.3 Kendala Yang Ditemukan Dalam Implementasi Program	
Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	129
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>131</b>
6.1 Kesimpulan .....	131
6.2 Saran .....	132

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1.1	Tabel Realisasi Implementasi Dana Program Kemitraan dan Bina Lingkungan BUMN Tahun 2006-2010 .....	4
Tabel 1.2	Penyaluran Program Kemitraan Per Sektor Dana Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Tahun 201 .....	6
Tabel 1.3	Realisasi Penyaluran Bantuan Pembinaan Usaha Kecil Menengah dan Koperasi Dana Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Januari s/d Desember 2016.....	7
Tabel 2.1	Besaran Bunga Pinjaman Dana Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.....	38
Tabel 3.1	Desain Penelitian .....	47
Table 4.1	Data pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Berdasarkan Jabatan .....	63
Table 4.2	Data Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.3	Jumlah Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Menurut Latar Belakang Tingkat Pendidikan.....	64
Tabel 4.4	Jumlah Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Berdasarkan Usia Pegawai .....	67
Tabel 4.5	Sarana Dan Prasarana Kantor Cabang PT. Jasa Raharaja (Persero) Cabang Bengkulu .....	61
Tabel 5.1	Jumlah Informan Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Dan Informan Pendukung /Mitra Binaan .....	70
Tabel 5.2	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Tabel 5.3	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	73
Tabel 5.4	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia .....	74
Tabel 5.5	Tanggapan Informan Tentang Penentuan Sasaran Program Kemitraan	

	Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	88
Tabel 5.6	Tanggapan Informan Terkait Penandatanganan Surat Perjanjian Penyaluran Dana Program Kemitraan.....	94
Tabel 5.7	Tanggapan Informan Tentang Proses Penyaluran Program Kemitraan Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	99
Tabel 5.8	Tanggapan Informan Tentang Pemantauan dan Pembinaan program Kemitraan Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	109
Tabel 5.9	Tanggapan Informan Tentang Sumber –Sumber Daya Program Kemitraan Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.....	114

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Rangkaian Implementasi Kebijakan.....	21
Gambar 2.2 Proses Penentuan Sasaran Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.....	34
Gambar 2.3 Proses Penyaluran Dana Program Kemitraan Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	37
Gambar 4.1 Gambaran Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Gambar 4.2 Keadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan .....	59
Gambar 4.3 Keadaan Pegawai Berdasarkan Usia Pegawai .....	60
Gambar 5.1 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin .....	72
Gambar 5.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	73
Gambar 5.3 Karakteristik Informan Berdasarkan Usia .....	74
Gambar 5.4 Buku Berkas Pengajuan Proposal Dana Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	80
Gambar 5.5 Meja Kerja Unit PKBL dan Buku Paanduan SPO PKBL PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	84
Gambar 5.6 Dokumen Persyaratan Calon Mitra Binaan Program Kemitraan Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu .....	85
Gambar 5.7 Proses Penentuan Sasaran Program Kemitraan .....	91
Gambar 5.8 Alur Penyaluran dana Program Kemitraan .....	104
Gambar 5.9 Pemantauan Mitran Binaan Yang Dilakukan Oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.....	105
Gambar 5.10 Pelatihan Dan Pembinaan Mitra Binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.....	111

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Rekomendasi Izin Penelitian Dikeluarkan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Bengkulu
- Lampiran 2** Rekomendasi Izin Penelitian Dikeluarkan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Bengkulu
- Lampiran 3** Surat Izin Penelitian Dikeluarkan Oleh Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu
- Lampiran 4** Surat Keterangan Selesai Penelitian Dikeluarkan Oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu
- Lampiran 6** Glosarium
- Lampiran 7** Pedoman Wawancara
- Lampiran 8** Data Informan
- Lampiran 9** Foto Dokumentasi Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi yang luar biasa dengan sumber daya alam yang melimpah mulai dari hasil pertambangan, pertanian, hasil laut, hutan dan sebagainya. Kekayaan alam Republik Indonesia memiliki pengaruh terhadap pertumbuhan dan perkembangan yakni untuk pemenuhan kebutuhan masyarakatnya. Namun, hal ini berbanding terbalik dengan angka kemiskinan yang semakin meningkat, maka dari itu setiap pemerintah dan seluruh elemen memiliki peran untuk menanggulangi kondisi itu diantaranya pemerintah pusat, daerah, perusahaan milik negara maupun swasta yang memiliki peran dalam membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Hal ini sudah sangat jelas terdapat dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 (UUD 1945) yang merupakan landasan dasar tertinggi dalam hierarki peraturan perundang-undangan di Indonesia yang berbunyi kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.

Sedangkan secara terperinci dirumuskan dalam falsafah dan landasan perekonomian negara Indonesia dapat dilihat pada Bab XIV UUD 1945 yang berjudul “Kesejahteraan Sosial”, khususnya Pasal 33 UUD 1945. Adapun bunyi pasal 33 UUD 1945 ayat 2 dan 3 adalah cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara serta bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan

dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Sehingga, sebenarnya secara tegas Pasal 33 UUD 1945 beserta penjelasannya, melarang adanya penguasaan sumber daya alam ditangan orang-seorang. Dengan kata lain monopoli, oligopoli maupun praktek kartel dalam bidang pengelolaan sumber daya alam adalah bertentangan dengan prinsip pasal 33 UUD 1945 ayat 2 dan 3, artinya negara memiliki fungsi yang sudah tertera yakni mewujudkan kesejateraan bagi warga negaranya dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Dalam mewujudkan cita-cita tersebut yakni dengan menggerakkan roda perekonomian dan mewujudkan pembangunan nasional yang berkesinambungan pada suatu negara, salah satunya dengan Usaha Kecil Menengah (UKM) memiliki peran sangat penting. UKM merupakan sektor yang memberikan sumbangsih paling tinggi seperti menyerap pengangguran pada angkatan kerja serta sektor UKM menjadi pilar perekonomian negara yang tangguh. Hal ini terbukti saat krisis ekonomi melanda Indonesia pada tahun 1997, namun hanya sektor UKM lah yang mampu bertahan, lain halnya dengan usaha skala besar mengalami stagnasi bahkan berhenti aktivitasnya. Pertumbuhan UKM mengalami peningkatan dari tahun-ketahun serta sudah mampu memanfaatkan semua potensi sumber daya yang ada seperti, bidang industri (pabrik, perakitan, pemintalan), bidang perdagangan (agen, distributor, grosir, dealer, toko), bidang agraris (pertanian, perkebunan, peternakan, perikanan, kehutanan), bidang jasa (konsultan, biro perjalanan, perhotelan, asuransi), bidang ekstraktif (pertambangan, penggalian, dll).

Namun keadaan ekonomi dan pemilikan aset UKM yang terbatas saat ini menyebabkan sulitnya memperoleh akses terhadap sumber daya modal akibatnya

tidak dapat meningkatkan usaha pada bidang yang sesuai dan menguntungkan apalagi dalam keadaan pasar yang semakin hari semakin kompetitif. Dalam rangka pembinaan dan pengembangan sektor UKM pemerintah Indonesia sebenarnya telah memberikan kemudahan kepada pengusaha kecil dalam rangka memperoleh modal dengan bantuan kredit, salah satunya adalah kebijaksanaan yang mengharuskan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan menyisihkan keuntungannya sebesar 2% dari laba bersihnya untuk membantu permodalan bagi usaha kecil dan koperasi serta pemberdayaan kondisi lingkungan oleh BUMN merupakan sebutan *Corporate Social Responsibility* (CSR) atau yang lebih sering dikenal Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) mengacu pada peraturan menteri BUMN nomor per-09/MBU/07/2015. Dengan adanya program ini sebagai bentuk kepedulian dan tanggung jawab sosial perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan sekitarnya, diantaranya mencakup aspek sosial, ekonomi dan lingkungan yang berguna untuk memajukan kesejahteraan masyarakat.

Dalam pembahasan ini lebih mengacu pada program kemitraan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang nomor 19 tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, maka dalam kaitannya dengan pengertian kemitraan terdapat tiga unsur utama, yaitu: Pertama, unsur kerjasama antara usaha kecil dengan usaha menengah dan besar. Kedua, unsur kewajiban pembinaan dan pengembangan oleh pihak usaha menengah dan besar. Kewajiban ini haruslah jelas agar arah pembinaan akan lebih transparan dan terbuka (tidak sembunyi-sembunyi). Ketiga, unsur saling memerlukan, saling memperkuat dan saling menguntungkan. Unsur yang ketiga ini lebih merupakan pertimbangan demi masa depan, yaitu hakekat pembangunan pada prinsipnya harus

dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Kemitraan menurut undang-undang baru, terjadi bila terpenuhi ketiga unsur tersebut. Tidak hanya tiga unsur tersebut namun program kemitraan ini haruslah direalisasikan dengan objek atau sasaran program, tujuan program, bagaimana dengan penyebaran informasi serta sosialisasi yang berikan kepada masyarakat serta pemantauan dan pembinaan secara berkelanjutan oleh pihak BUMN agar dana program tersebut diimplementasikan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sehingga program itu dapat direalisasikan dengan maksimal di seluruh wilayah Indonesia. Berikut tabel realisasi dana program kemitraan dan bina lingkungan BUMN tahun 2006-2010.

**Tabel 1.1**  
**Tabel Realisasi Implementasi Dana Program Kemitraan dan Bina Lingkungan BUMN Tahun 2006-2010**

<b>TAHUN</b>	<b>PROGRAM KEMITRAAN</b>	<b>PROGRAM BINA LINGKUNGAN</b>	<b>JUMLAH PKBL</b>
<b>2006</b>	759,1 miliar	247,2 miliar	1.006,3 miliar
<b>2007</b>	1.017,1 miliar	369,8 miliar	1.386,9 miliar
<b>2008</b>	1.300,0 miliar	417,9 miliar	1.717,9 miliar
<b>2009</b>	1.500,7 miliar	462,0 miliar	1.971,7 miliar
<b>2010</b>	14,3 triliun	3,4 triliun	17,7 triliun

Sumber: Presentasi Makalah Kementerian BUMN 2010

Dari data di atas dapat kita lihat perkembangan dunia usaha dan kebutuhan yang semakin cepat dan diiringi dengan persaingan perusahaan yang semakin meningkat kinerjanya. Sehingga keberadaan perusahaan tersebut memberikan citra yang positif dan negatif lingkungan sekitarnya. Begitupun dengan BUMN seperti PT. Telkom, PT.PLN, PT. Bank BRI (Persero), PT. Pertamina dan lainnya termasuk diantaranya PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai salah satu BUMN yang bergerak

dalam bidang asuransi sosial bagi masyarakat Indonesia. Sebagai lembaga dibidang asuransi sosial, PT. Jasa Raharja (Persero) tak pernah berhenti dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Selain melayani pembayaran klaim santunan atas kecelakaan lalu lintas, PT. Jasa Raharja (Persero) juga wajib melaksanakan program kemitraan dengan pelaku UKM yang ada di lingkungan sekitarnya. Salah satu wujudnya melalui program ini, PT. Jasa Raharja (Persero) menyalurkan dana kemitraan sebagai modal usaha kepada beberapa pelaku UKM sekaligus memberikan pemantauan dan pembinaan pada mereka agar lebih kreatif, inovatif dan tetap produktif dalam mengembangkan usahanya. Seperti pada tahun 2013 PT. Jasa Raharja (Persero) menyalurkan sejumlah dana kemitraan yang cukup besar dengan metode-metode diantaranya metode konvensional sebesar Rp 5.909.000.000 hal ini berupa penyaluran program kemitraan pinjaman yang dilakukan oleh Kantor Pusat dan 25 Cabang di seluruh Indonesia, metode penyaluran melalui BUMN lain (sinergi), yakni dengan melakukan penyaluran kembali kepada PT SHS sebesar Rp.10.000.000.000, kepada 490 Mitra Binaan merupakan penyaluran sejak tahun 2010 dengan tambahan sebanyak 408 Mitra Binaan. Sedangkan akumulasi dana program kemitraan (Pinjaman dan Hibah) yang telah disalurkan oleh PKBL PT Jasa Raharja (Persero) sampai dengan tanggal 31 Desember 2013 adalah sebesar Rp 555.637.015.316 dengan rincian sebagai berikut yaitu penyaluran pinjaman sebesar Rp 505.021.114.854, penyaluran hibah program kemitraan sebesar Rp 50.615.900.462, hingga akhir tahun 2013 total mitra binaan sebanyak 64.452 unit mitra binaan. (<https://www.jasaraharja.co.id/kinerja-berkelanjutan/program-kemitraan>)

Dalam pembahasan penelitian implementasi program kemitraan yang menjadi fokus karena program ini berkaitan dengan pemberdayaan serta pemberian modal untuk pengembangan usaha. Sehingga program kemitraan yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu diharapkan dapat membantu UKM agar lebih maju, mandiri dan terus berkembang, Sebagaimana tabel penyaluran Program Kemitraan tahun 2016 di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Penyaluran Program Kemitraan Per Sektor Dana Program Kemitraan**  
**(Sumber Dana PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Tahun 2016)**

No	Penyaluran Dana Per Sektor	Akumulasi Tahun 2015		Akumulasi Tahun 2016	
		MB	Penyaluran	MB	Penyaluran
1	Industri	-	-	-	-
2	Perdagangan	25	445,000,000	18	315,000,000
3	Pertanian	-	-	-	-
4	Pertenakan	1	15,000,000	-	-
5	Perkebunan	1	25,000,000	1	25,000,000
6	Perikanan	-	-	4	75,000,000
7	Jasa	8	145,000,000	6	135,000,000
8	Lain lain (Koperasi)	-	-	-	-
Jumlah		35	630,000,000	29	550,000,000

Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

Dari tabel di atas penyaluran dana program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu pada tahun 2015-2016 mengalami penurunan, begitupun dengan mitra binaannya dari 35 menjadi 29 mitra binaan yang tersebar diberbagai sektor usaha. Tugas dan fungsi PT. Jasa Raharja (Persero) yang dilaksanakan oleh seluruh Kantor Cabang, yakni terdiri dari 29 kantor cabang, 62 kantor perwakilan dan 62 Kantor Pelayanan Jasa Raharja (KPJR) yang tersebar diseluruh wilayah Indonesia. Untuk itu terus berupaya memberdayakan mitra binaannya dengan

meningkatkan kapasitas UKM untuk tumbuh dan berkembang dari waktu ke waktu. Negara Indonesia memiliki keanekaragaman potensi besar dari berbagai sektor dan setiap daerah mampu memaksimalkan dengan bekerjasama dengan lembaga agar pemanfaatannya berguna bagi pertumbuhan ekonomi masyarakat maupun wilayahnya. Begitupun dengan provinsi Bengkulu dengan potensi sumber daya manusia dan sumber daya alam yang cukup besar dengan adanya peningkatan kapasitas mitra binaan melalui program kemitraan ini guna untuk menekan angka kemiskinan, menjadikan usaha kecil menjadi tangguh dan mandiri, meningkatkan taraf hidup pengusaha kecil dan menengah, menciptakan lapangan kerja hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara serta Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-09/MBU/07/2015 Tanggal 3 Juli 2015 Tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Berikut ini adalah beberapa data tentang jenis usaha besaran pinjaman serta angsurannya:

**Tabel 1.3**  
**Realisasi Penyaluran Bantuan Pembinaan Usaha Kecil Menengah Dan**  
**Koperasi Dana Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero)**  
**Cabang Bengkulu Januari s/d Desember 2016**

No	Jenis Usaha	Total Asset	Total Omzet	Jumlah Pinjaman	Besaran Angsuran	Waktu Angsuran (bulan)
1	Perdagangan (Warung ManisanP)	447.000.000	186.500.000	25.000.000	736.000.000	36
2	Perdagangan (Warung Manisan )	217.000.000	78.000.000	10.000.000	294.000.000	36
3	Perdagangan (Depot Air Mineral)	270.000.000	6.000.000	20.000.000	588.000.000	36
4	Perdagangan (Toko Grosir)	325.000.000	9.000.000	10.000.000	294.000.000	36
5	Perdagangan (Depot Air Mineral 3P)	245.000.000	8.000.000	20.000.000	588.000.000	36
6	Perdagangan	386.500.000	113.000.000	10.000.000	294.000.000	36

	(Warung Manisan )	0				
7	Perdagangan (Rumah Makan Tk)	236.000.000	10.000.000	25.000.000	736.000.000	36
8	Perdagangan (Toko Busana C)	217.000.000	12.500.000	10.000.000	294.000.000	36
9	Perdagangan (Toko Kue R)	54.500.000	8.000.000	10.000.000	294.000.000	36
10	Perdagangan (Panorama Shworum)	324.500.000	225.000.000	25.000.000	736.000.000	36
11	Perdagangan (Warung Manisan )	220.000.000	400.000.000	15.000.000	441.000.000	36
12	Perdagangan (Toko Bunga)	289.000.000	120.000.000	25.000.000	736.000.000	36
13	Perdagangan (Toko Manisan A )	215.000.000	120.000.000	25.000.000	736.000.000	36
14	Perdagangan (rumah makan)	350.000.000	120.000.000	25.000.000	736.000.000	36
15	Perdagangan (jual alat rumah tangga)	667.000.000	48.000.000	10.000.000	294.000.000	36
16	Perdagangan (Toko fasion)	349.000.000	20.000.000	25.000.000	736.000.000	36
17	Perdagangan (ukm bawang mas)	38.410.000	5.900.000	25.000.000	736.000.000	36
18	Perdagangan (deproduktions)	189.100.000	10.300.000	15.000.000	441.000.000	36
19	Perkebunan (sawit)	494.000.000	115.000.000	25.000.000	736.000.000	36
20	Perikanan (Budi Daya Air Tawar)	185.000.000	5.000.000	25.000.000	736.000.000	36
21	Perikanan (Budi Daya Ikan Tawar)	62.000.000	4.000.000	10.000.000	294.000.000	36
22	Perikanan (Budi Daya Ikan Air Tawar)	329.500.000	10.000.000	15.000.000	441.000.000	36
23	Perikanan (Kolam Pemancinga)	165.000.000	10.000.000	25.000.000	736.000.000	36
24	Sektor jasa (bengkel R)	435.000.000	15.000.000	25.000.000	736.000.000	36
25	Sektor jasa (bengkel 3 S)	225.000.000	13.000.000	20.000.000	588.000.000	36
26	Sektor jasa (winda servis)	335.000.000	15.000.000	25.000.000	736.000.000	36
27	Sektor jasa (craft wedding)	270.000.000	15.000.000	10.000.000	294.000.000	36
28	Sektor jasa (laundry)	685.000.000	400.000.000	15.000.000	441.000.000	36
29	Sektor jasa (penjahit D)	626.500.000	106.325.000	25.000.000	736.000.000	36
<b>Jumlah 29 mitra binaan</b>		<b>8.883.510.000</b>	<b>2.108.525.000</b>	<b>550.000.000</b>	<b>16.184.0000</b>	<b>36</b>

Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

Dari tabel di atas terdapat realisasi penyaluran dana Program Kemitraan dari berbagai sektor usaha yakni sektor perdagangan ada 10 mitra binaan, 1 mitra binaan dari sektor perkebunan, sektor perikanan ada sekitar 4 mitra binaan, dan selanjutnya disektor jasa 6 mitra binaan sehingga pada tahun 2016 di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sedangkan jumlah keseluruhannya mencapai 29 mitra binaan dengan jumlah pinjaman yang berbeda. Setelah melakukan pra penelitian penulis tertarik pada implemetasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, dikarenakan program ini berhubungan langsung dengan pertumbuhan dan perkembangan usaha yang dimiliki masyarakat yang belum memenuhi persyaratan untuk mengajukan pinjaman ke perbankan. Artinya secara tidak langsung masyarakat sangat membutuhkan dana program kemitraan dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu selaku badan usaha milik Negara ini.

Maka dari itu dikarenakan pentingnya program ini bagi masyarakat yang akan berhubungan langsung dengan peningkatan taraf perekonomian mereka serta akan secara langsung berdampak pada kesejahteraan masyarakat khususnya yang memiliki usaha. Tentunya dalam penyelenggaraan program ini ada unsur dan proses yang dilalui sesuai dengan peraturan program kemitraan yakni telah diatur dalam standar operasional prosedur program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Tanpa adanya keselarasan dengan aturan yang berlaku maka pelaksanaan program tidak akan berjalan dengan lancar sesuai dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya.

Dari pengamatan pra penelitian yang diperoleh peneliti, dapat diketahui bahwa implementasi program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu telah terlaksana sejak tahun 2003 setelah diterbitkannya Undang-Undang tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara, yaitu pada pasal 88 BUMN harus menyisihkan sebagian laba bersihnya untuk keperluan pembinaan usaha kecil/koperasi serta pembinaan masyarakat sekitar BUMN. Dengan tujuan menjadikan UKM tangguh dan mandiri, sehingga akan berdampak luas dalam meningkatkan perekonomian masyarakat yang menjadi mitra binaannya, meningkatkan kemampuan manajemen usaha serta tetap mampu menjadi pilar perekonomian yang berpihak pada golongan masyarakat ekonomi menengah kebawah.

Sebelum program ini direalisasikan tentunya adanya proses penyebarluasan informasi kepada masyarakat, seperti yang penulis tanyakan kepada Kepala Unit tentang sosialisasinya, yakni sebagai berikut:

‘Sosialisasi program kemitraan ini telah dilakukan akan tetapi belum terlalu maksimal dan penyebarluasan informasi ini paling efektif dari berita mulut kemulut masyarakat itu sendiri’. (wawancara 23 Desember 2016)

Berkaitan dengan kurangnya sosialisasi atau penyebarluasan informasi ini juga dibenarkan oleh Zainudin salah seorang petugas administrasi Unit PKBL yang mengatakan:

‘Memang sosialisasi langsung secara terus menerus tidak ada dek, namun kami sebagai pihak penyelenggara program tentu ada disosialisasi meski kadarnya masih kurang optimal’. (wawancara 23 Desember 2016)

Kurangnya penyebarluasan informasi menyebabkan UKM yang semestinya dapat mengikuti serta memiliki kesempatan memperoleh dana pinjaman lunak dari program kemitraan kemudian dapat menjadi mitra binaan dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Salah satu contoh berdasarkan observasi yang peneliti lakukan dilapangan dan wawancara dengan salah satu UKM di Kota Bengkulu yaitu bapak OP mengatakan:

‘Sebelumnya saya belum pernah mendengar program kemitraan yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, saya hanya pernah melihat tulisan Jasa Raharja di plank jalan raya, program kemitraannya seperti apa, bagaimana cara mendapatkanyapun saya belum pernah dapat informasi secara langsung, jika saya mengetahui hal itu benar adanya pasti saya ikut mengurus agar bisa saya memperoleh dana pinjaman lunak untuk menambah modal usaha saya’. (wawancara, 25 Desember 2017)

Itulah ungkapan UKM yang peneliti wawancarai, padahal UKM tersebut sangat memiliki potensi yang besar untuk dapat berkembang, sehingga memiliki dampak nyata, baik itu dari penyerapan lapangan kerja bagi masyarakat sekitarnya serta dapat memperbaiki keadaan ekonomi masyarakatnya. Tidak hanya itu dengan adanya informasi yang tersebar secara luas memberikan kesempatan bagi UKM lainnya sehingga program itu dapat dirasakan secara bergilir oleh UKM di Kota Bengkulu.

Selain permasalahan di atas tentu adanya permasalahan lainnya yakni proses dalam menentukan sasaran program kemitraan yang karena masih terdapatnya beberapa mitra binaan yang memiliki aset yang lebih besar dari peraturan peundangan-undangan yang berlaku. Sebagaimana data yang tertera dalam tabel 1.3, artinya perlu diketahui alur dalam penentuan proses penetapan sasaran program yakni calon mitra binaan yang nantinya berhak secara resmi menjadi mitra binaan dari Jasa

Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Sedangkan Jumlah dana program kemitraan yang dikucurkan setiap tahun dengan angka yang cukup besar tetapi masih terlihat belum cukup maksimal pelaksanaannya hal ini dapat dilihat bahwa tidak keselarasan antara-aturannya yakni Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor: PER-09/MBU/07/2015 pada BAB II pasal 3 usaha kecil yang dapat ikut serta dalam program kemitraan adalah UKM yang memiliki harta kekayaan bersih paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah). Akan tetapi dari data yang diperoleh masih UKM yang total asetnya berada diatas lima ratus juta rupiah tetap bisa memperoleh data program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Selain itu kurang pahamnya calon mitra binaan akan mekanisme dari program penyaluran kemitraan ini sehingga menyebabkan kesalahpahaman akan dan kemitraan ini, adanya sikap kurangnya tanggung jawab dari mitra binaan dalam rangka pemanfaatan dana dan tahap pembayaran angsuran. Sebagaimana yang disampaikan oleh mantan petugas administrasi unit PKBL:

‘Memang terdapatnya ketidakpahaman sebagian masyarakat yang memiliki usaha akan fungsi dana tersebut yang menganggap dana hibah yang tidak perlu dikembalikan, padahal program ini untuk membantu mereka dalam pengembangan usaha’. (wawancara Desember 2016)

Ketika telah berlangsungnya proses penyaluran dana program kemitraan ini, maka tanggung jawab lain sebagai pihak penyelenggara program ialah kurangnya pemantauan yang hanya dilakukan pada mitra binaanya, hanya sebageian saja khususnya bagi mitra binaan yang bermasalah saja yang sifatnya kurang menyeluruh.

Persoalan lainya mengenai kurangnya siapnya organisasi penyelenggara program dalam melakukan proses pemantauan dan pembinaan terhadap usaha mitra binaan tersebut, hal ini akan menyebabkan hambatan dalam implementasi program kemitraan ini karena berbagai kendala seperti usaha yang mitra binaan yang jauh oleh petugas pemantauan lapangan dari unit PKBL yang jumlahnya sangat terbatas sekali. Kewajiban tersebut tidak hanya terhenti pada tahap itu saja tetapi masih ada kewajiban untuk membayarkan angsuran pinjaman lunak tersebut kepada BUMN Pembina yakni kepada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dengan jumlah angsuran yang disertai bunga pinjaman sebesar 6% dalam jangka waktu yang telah ditentukan lebih kurang selama 1-3 tahun. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Kepala Unit PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

‘Jumlah UKM yang menjadi mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu pada tahun 2016 sebanyak 29 Mitra binaan tapi 30 % dari jumlah tersebut artinya ada 8 UKM yang sering lalai atau sering kali terlambat dalam pembayaran angsuran pinjaman dana program kemitraan itu sendiri’.

Hal ini disebabkan oleh adanya kelonggaran-kelonggaran atau terlalu banyaknya toleransi-toleransi bagi mitra binaan yang terlambat dalam pembayaran angsuran program kemitraan, kurang tegasnya sanksi yang diberikan serta masih kurangnya pemahaman akan fungsi serta tujuan nyata dari dana program kemitraan yang disalurkan pada mitra binaan tersebut. Sehingga kerap kali mengakibatkan timbulnya kebiasaan atau unsur sengaja untuk melalaikan kewajiban dan adanya sikap remeh akan program tersebut. Dari masalah itu menyebabkan hambatan implementasi dari program kemitraan yang dilaksanakan. Seperti ketika peneliti melakukan penelitian dan mewawancarai mitra binaan itu berkata:

‘Dana kemitraan ini sudah saya terima dan rasakan manfaatnya dalam mengembangkan usaha saya. Saya selalu melakukan kewajiban yakni membayarkan cicilan dan kadang kadang saya suka terlambat karena lupa tanggal pembayaran dan sering tidak ada waktu ke Bank, lagian terlambat sebulan 2 bulan tidak telalu masalah yang pentingkan saya tetap bayar’ (Wawancara 09 Februari 2017).

Dari pernyataan yang disampaikan oleh mitra binaan tersebut, peneliti melakukan Pra penelitian ke PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dan menanyakan langsung kepada Bapak Joko Sulistiyo, SE selaku Kepala Unit PKBL serta menyampaikan keluhan serta pernyataan dari mitra binaannya.

‘Program kemitraan ini telah kami laksanakan sebaik mungkin mulai dari proses administrasi untuk calon mitra binaan yakni kepada usaha kecil dan menengah sesuai dengan yang diatur oleh undang-undang yang berlaku. Program ini juga disosialisasikan serta berjalan dengan baik meski ada beberapa kendala yang sudah biasa kita hadapi dari tahun-ketahun. Seperti masih banyaknya mitra binaan yang lain dan terlambat mengembalikan cicilan pembayaran dana kemitraan dikarenakan setiap orang memiliki pandangan dan pemikiran yang tidak selalu selaras dengan tujuan program kemitraan itu sendiri. Sejauh ini kami selalu melakukan survei, pemantauan perkembangan usaha, pembinaan yang dilaksanakan beberapa kali dalam tahun tersebut. Dengan adanya keterlambatan pembayaran angsuran sejauh ini belum adanya sanksi yakni kemungkinan besar tidak memperoleh dana kemitraan untuk periode selanjutnya dibalik itu ada pemberian toleransi kepada mitraan seperti perpanjang jangka angsuran pengembalian kembali’. (Wawancara 23 Februari 2017).

Ketika kondisi sudah seperti ini maka pihak mana yang dipersalahkan untuk mencapai tujuan dan manfaat penuh dari program kemitraan yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Dengan adanya meningkatkan sosialisasi akan program kemitraan kepada masyarakat luas, memberikan pemahaman baik dari segi proses penyaluran, pencapaian tujuan dana program kemitraan itu diberikan, serta kesiapan organisasi dalam pelaksanaan program dan komunikasi yang terjalin baik dalam rangka pemantauan sehingga memperbaiki paradigma yang

kurang baik akan program yang dilaksanakan sehingga implementasi program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu terlaksana sesuai aturan yang telah ditetapkan sebelumnya, selain itu memberikan pengarahannya sehingga manfaat program dapat dirasakan dan benar-benar memberikan manfaat bagi mitra binaan tersebut. Dari penjelasan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Implementasi Program Kemitraan Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan yakni “Bagaimana Implementasi Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu ?”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada rumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan implementasi dari program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

## **1.2 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

### **a. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa literatur, referensi mengenai kendala program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dan dapat berguna dalam rangka memperluas dan memperkaya pandangan ilmiah di bidang studi Ilmu Administrasi Negara.

**b. Manfaat Praktis**

1. Bagi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu hasil penelitian ini diharapkan dapat salah satu referensi dan kontribusi positif dalam merumuskan kebijakan strategi serta menjalankan tugas dan fungsi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dalam melaksanakan Program Kemitraan di Kota Bengkulu.
2. Bagi peneliti, penelitian ini dapat berguna menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan konsep konsep dasar Ilmu Administrasi Negara.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Kebijakan Publik**

Suatu negara memiliki pemerintahan yang bertugas membuat suatu kebijakan sebagai landasan dalam menjalankan tujuan yang hendak dicapai guna keberlangsungan berdirinya negara tersebut, dimana terdapat didalamnya sumber daya manusia dan sumber daya alam. Beberapa pendapat para ahli mengenai kebijakan yang berkaitan dengan kemajuan dan pemberdayaan masyarakatnya.

Menurut pendapat para ahli sebagai berikut:

Menurut Anderson (dalam Winarno, 2014: 21), “Kebijakan publik merupakan arah tindakan yang mempunyai maksud yang ditetapkan oleh seorang aktor atau sejumlah aktor dalam mengatasi suatu masalah atau suatu persoalan”.

Adapun pendapat Dunn (2013: 132) menyebutkan istilah kebijakan publik, sebagai berikut:

“Kebijakan Publik (*Public policy*) adalah pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah” (Dunn, 2013:132).

Sedangkan menurut Thomas Dye (dalam Winarno, 2014: 20) menyatakan bahwa:

“Kebijakan publik adalah apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak”. Terdapat beberapa ahli yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam merespon suatu krisis atau masalah publik”.

Sementara itu, kebijakan publik menurut Amir Santoso (dalam Winarno, 2014:22) pada dasarnya kebijakan publik dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

1. Pendapat ahli yang menyamakan kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan pemerintah. Semua tindakan pemerintah dapat disebut sebagai kebijakan publik. Definisi ini dapat diklasifikasikan sebagai *decision making* dimana tindakan-tindakan pemerintah diartikan sebagai suatu kebijakan;
2. Pendapat ahli yang memberikan perhatian khusus pada pelaksanaan kebijakan. Kategori ini pun terbagi dalam dua kubu, yakni: Mereka yang memandang kebijakan publik sebagai keputusan-keputusan pemerintah yang mempunyai tujuan dan maksud-maksud tertentu dan mereka yang menganggap kebijakan publik sebagai memiliki akibat yang tidak bisa diramalkan atau dengan kata lain kebijakan publik adalah serangkaian instruksi dari para pembuat keputusan kepada pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan-tujuan dan cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut. Definisi ini dapat diklasifikasikan sebagai *decision making* oleh pemerintah dan dapat juga diklasifikasikan sebagai interaksi negara dengan rakyatnya dalam mengatasi persoalan publik. Kebijakan publik terdiri dari rangkaian keputusan dan tindakan. Kebijakan publik sebagai suatu hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bisa diramalkan (Presman dan Wildavsky). Definisi ini dapat diklasifikasikan sebagai *decision making* dimana terdapat wewenang pemerintah di dalamnya untuk mengatasi suatu persoalan publik. Definisi ini juga dapat diklasifikasikan sebagai intervensi antara negara terhadap rakyatnya ketika negara menerapkan kebijakan pada suatu masyarakat.

Sedangkan menurut James Anderson (dalam Winarno 2014: 112), “*public policies are those developed by governmental bodies and officials*” (kebijakan Negara adalah kebijaksanaan-kebijaksanaan yang dikembangkan oleh badan dan pejabat-pejabat pemerintah). Anderson mengemukakan kebijakan publik mempunyai beberapa implikasi, yakni:

1. Kebijakan publik senantiasa berorientasi pada maksud atau tujuan tertentu dan direncanakan oleh aktor-aktor yang terlibat dalam sistem politik.
2. Kebijakan merupakan arah atau pola tindakan yang dilakukan oleh pejabat-pejabat pemerintah.
3. Kebijakan adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah dan bukan apa yang diinginkan pemerintah
4. Kebijakan publik mungkin dalam bentuknya bersifat positif atau negatif.

Dari beberapa pendapat para ahli tentang kebijakan publik dan implikasinya dapat dikatakan kebijakan publik adalah tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dengan berbagai bentuk aktivitas untuk mengurangi dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi di dalam masyarakat. Dengan keberagaman masalah yang terjadi di dalam masyarakat, maka sebuah kebijakan publik diharapkan dapat merespon secara baik aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Dengan kebutuhan manusia yang semakin banyak ragamnya dan semakin besar kuantitasnya, pemerintahpun harus memanfaatkan segala sumber daya yang ada seperti manusia, dana pembuatan kebijakan dan lain-lain agar bentuk kebijakan yang ideal untuk memecahkan masalah tersebut.

Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai tanggung jawab kepada rakyatnya. Kewenangan yang diberikan kepada pemerintah merupakan dasar bagi pembuatan sampai penetapan kebijakan. Peran pemerintah sangat menentukan terselesaikan atau tidak permasalahan-permasalahan yang ada dimasyarakat. Proses perencanaan, penyusunan, sampai penetapan kebijakan menentukan keberhasilan kebijakan tersebut. Siklus analisis kebijakan yang berorientasi pada masalah sebagaimana dilakukan oleh Dunn (2013:21) menunjukkan bahwa suatu kebijakan disusun dari adanya masalah kebijakan yang dituangkan dalam rumusan masalah kebijakan. Dari rumusan masalah ini suatu kebijakan disusun, sehingga dalam siklus analisis kebijakan yang berorientasi pada masalah, kebijakan yang telah ditetapkan selanjutnya dilaksanakan yang diikuti dengan pemantauan untuk melihat hasil kebijakan. Data hasil pemantauan dijadikan sebagai bahan untuk menilai (*evaluate*)

kinerja kebijakan. Hasil evaluasi inilah yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan untuk memprediksikan masa depan kebijakan.

Sedangkan kebijakan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kebijakan mengenai Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dimana merupakan suatu kebijakan yang harus direalisasikan oleh perusahaan, hal ini harus dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur, agar tindakan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dalam rangka meningkatkan kemampuan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri dapat terwujud secara optimal.

## **2.2 Implementasi Kebijakan**

Setelah perumusan dan penetapan kebijakan, maka kebijakan tersebut akan melewati proses lagi, yaitu implementasi. Implementasi merupakan tahap yang penting dan krusial dalam proses kebijakan publik. Suatu program kebijakan harus diimplementasikan agar kebijakan tersebut dapat tercapai tujuannya. Adapun pengertian implementasi kebijakan menurut Ripley dan Franklin (dalam Winarno, 2014: 148) menyatakan sebagai berikut:

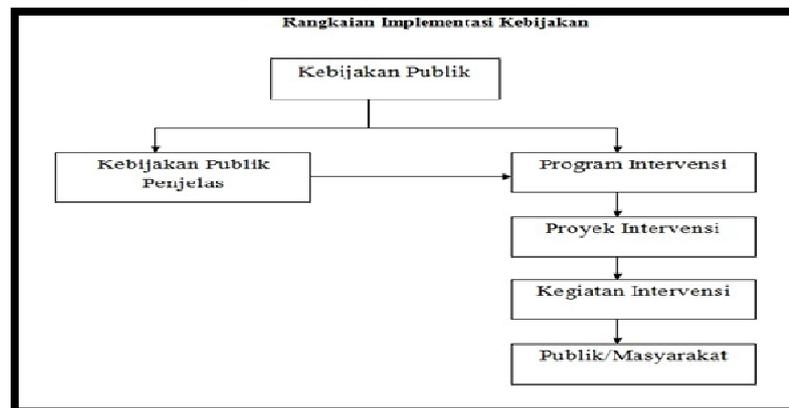
“Implementasi adalah apa yang terjadi setelah undang-undang ditetapkan yang memberikan otoritas program, kebijakan, keuntungan (*benefit*), atau suatu jenis keluaran yang nyata (*tangible output*)”.

Sedangkan, Van Mater dan Van Horn (dalam Agustino, 2006:139), mendefinisikan implementasi kebijakan publik, sebagai berikut:

“Tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijaksanaan”.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pada dasarnya adalah proses dinamis yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan dengan beberapa aktivitas untuk dapat mencapai tujuan. Dalam mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan *derivat* atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Secara umum dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1  
Rangkaian Implementasi Kebijakan



Sumber: Riant Nugroho (2013:153)

Dari gambar di atas sebelum melihat lebih jauh tentang implementasi program maka kita terlebih dahulu harus memahami tentang program itu sendiri. Program adalah penjabaran dari suatu rencana. Dalam hal ini program merupakan bagian dari perencanaan.

### 2.2.1 Variabel Implementasi Kebijakan

Ada beberapa variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan menurut Albab (2007:78-82) yaitu:

a. Standar dan Sasaran kebijakan

Keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh ada atau tidaknya standar dari sasaran kebijakan jika suatu kebijakan tidak memiliki standar dan sasaran kebijakan, maka kebijakan itu akan sulit diimplementasikan. Agar kebijakan tersebut bisa diimplementasikan dengan baik, maka standar dari sasaran kebijakan itu harus jelas dan terukur (dapat diukur). Hal ini dimaksudkan agar tidak menimbulkan multi interpretasi dan konflik diantara para agen implementasi (implementator).

b. Sumber daya (*resources*)

Untuk mengimplementasikan kebijakan dengan baik perlu adanya dukungan sumber daya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non manusia (*non-human resources*). Sumber daya manusia berupa “kompetensi” implementator, sedangkan sumber daya manusia bisa berupa finansial.

c. Komunikasi

Agar implementasi suatu kebijakan dapat berjalan dan berhasil dengan baik, maka para implementor kebijakan harus mengetahui apa yang harus dilakukan. Untuk itu diperlukan adanya komunikasi dan sosialisasi secara baik dan benar kepada para implementor, khususnya mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tujuan dan sasaran kebijakan. Selanjutnya para implementator harus mensosialisasikan dan mengkomunikasikannya kepada kelompok sasaran (*target group*).

d. Disposisi

Disposisi merupakan sifat kecenderungan yang dimiliki oleh implementor. Jika implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat mengimplementasikan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh pembuat

kebijakan. Sebaliknya, jika implementor memiliki disposisi yang tidak baik, maka dia tidak akan dapat mengimplementasikan kebijakan dengan baik.

e. Karakteristik Implementator

Menurut Metter dan Horn (dalam Albab, 2007:81), karakteristik implementor adalah karakteristik yang mencakup:

- 1) Karakteristik birokrasi implementator.
- 2) Norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi implementator.

f. Lingkungan Kebijakan

Struktur birokrasi yang pendek (*simple*) lebih menjamin efektivitas kerja, lebih memudahkan pengawasan, serta menjadikan aktivitas birokrasi menjadi lebih fleksibel. Sebaliknya, struktur birokrasi yang panjang (kompleks/rumit) kurang menjamin adanya efektivitas kerja, hal ini menyebabkan sulitnya dilakukan pengawasan dan birokrasi menjadi tidak fleksibel.

g. Isi (Substansi) Kebijakan

Adapun Menurut Grindle (dalam Albab, 2007: 82), variabel isi kebijakan mencakup:

- 1) Sejauhmana kepentingan kelompok sasaran (*target group*) termuat dalam isi kebijakan.
- 2) Jenis manfaat yang diterima oleh *target group*.
- 3) Sejauhmana perubahan yang diinginkan dari sebuah kebijakan.
- 4) Apakah letak sebuah program sudah tepat.
- 5) Apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementornya secara rinci. Apakah sebuah program implementasi sudah didukung oleh sumber daya yang memadai.

h. Lingkungan Implementasi

Sedangkan menurut Grindle (dalam Albab, 2007:82), variabel lingkungan

implementasi mencakup:

- 1) Seberapa besar kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki oleh para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
- 2) Karakteristik institusi dan rezim yang berkuasa.
- 3) Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

### **2.2.2 Model Implementasi Kebijakan Publik**

#### **A. Model Implementasi Merilee S Grindle**

Model implementasi yang dikembangkan oleh Merilee S Grindle dalam Agustino (2006:167) dikenal dengan implementasi *as A Political dan Administrasi Process*. Menurut Grindle ada dua variabel yang mempengaruhi implementasi dalam suatu kebijakan publik, yaitu bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dan dilihat dari proses pencapaian hasil akhir (*outcomes*), yakni tercapai atau tidaknya tujuan yang akan diraih, dimana pengukuran keberhasilan dapat dilihat dari dua hal:

1. Dilihat dari prosesnya, dengan pertanyaan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (*design*) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
2. Apakah tujuan kebijakan tercapai, yang mana dimensi tersebut dapat diukur dengan dua faktor, diantaranya:
  - a.) Imfak atau efek pada masyarakat secara individu maupun kelompok.
  - b.) Tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

Keberhasilan dari implementasi kebijakan publik juga menurut Grindle ini sangat ditentukan oleh tingkat implementasi kebijakan publik itu sendiri, yang terdiri dari isi kebijakan (*conten of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*).

- 1.) Isi kebijakan
  - a. Kepentingan kepentingan yang mempengaruhi
  - b. Tipe manfaat
  - c. Derajat perubahan yang ingin dicapai
  - d. Letak pengambilan keputusan
  - e. Pelaksana program sumber- sumber yang digunakan
- 2.) Lingkungan implementasi kebijakan
  - a. Kekuasaan, kepentingan dan strategi dari aktor yang yang terlibat
  - b. Karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa
  - c. Tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana

#### B. Model Implementasi Kebijakan George C Edwards

Ada enam variable yang dapat mempengaruhi kinerja kebijakan publik menurut George C. Edwards III dalam Agustino (2006:107) ialah sebagai berikut:

##### 1. Faktor komunikasi

Dalam suatu implementasi, menurut George C. Edwards III komunikasi ini merupakan hal yang penting tidak hanya bagi para implementator, tapi juga bagi *policy maker*. Karena bagaimanapun juga dalam implementasi yang efektif, para *policy maker* dalam meminta para pelaksana (implementator) tidak sekedar dengan suatu petunjuk yang jelas, tetapi yang penting ialah adanya komunikasi dari atas kebawah, dalam arti arus komunikasi yang terjadi harus jelas dan tegas bila tidak demikian maka akan membuka peluang bagi para pelaksana untuk menafsirkan kebijakan tersebut. Artinya perlu dihindari suatu yang dapat menimbulkan kegaduhan dan kebingungan diantara para pelaksana kebijakan, hal ini akibat dari

kelonggaran dalam menafsirkan kebijakan tersebut. Yang paling penting lagi ialah harus adanya ketetapan dan keakuratan informasi kebijakan, sehingga para pelaksana dapat mengetahui implementasi kebijakan sehingga dapat secara tegas dan jelas melaksanakan kebijakan, tentang apa yang harus mereka lakukan.

Dengan kata lain, agar dapat implementasi dikatakan efektif, para pelaksana harusnya mengetahui tujuan yang ingin dicapai dalam implementasi kebijakan tersebut. Aturan-aturan atau ketentuan untuk implementasi suatu kebijakan harus disampaikan pada orang yang tepat dan sehingga harus menjadi jelas, akurat, serta konsisten terhadap aturan-aturan dan ketentuan tersebut. Jika hal itu tidak dipahami, maka akan terjadinya kesalahpahaman diantara mereka dalam mengimplemtasikan kebijakan dan hasilnya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

## 2. Faktor sumber daya

Faktor ini memiliki peranan yang penting dalam implementasi kebijakan. Karena sumber daya sebagai penggerak kebijakan, apabila personil menjalankan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan itu akan mendapatkan hasil yang efektif juga. Sumber yang penting dalam implementasi kebijakan ialah mencakup staf dimana mereka harus mempunyai kemampuan dan keahlian yang bisa menjalankan tugas, perintah dan anjuran atasannya.

## 3. Faktor kecenderungan (disposisi)

Disposissi merupakan sebagai kecendrungan, keinginan, kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan. Dalam implementasi kebijakan, jika ingin memperoleh hasil yang efektif, maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan memiliki kemampuan dalam melakukannya. Namun

kebanyakan para pelaksana kebijakan dapat mengimplementasikan kebijakan dengan leluasa, hal ini disebabkan adanya kepentingan mereka terhadap orang-orang yang merumuskan kebijakan. Selain alasan tersebut karena kompleksitasnya kebijakan. Adanya kecenderungan mereka dalam melakukan suatu kebijakan.

#### 4. Faktor struktur birokrasi

Faktor struktur birokrasi memiliki peranan yang penting dalam implementasi kebijakan, meskipun sumber-sumber lainnya telah dipenuhi, akan tetapi bisa jadi belum bisa efektif dikarenakan ketidakefisienan struktur birokrasi yang juga sangat mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakan baik secara dalam bentuk program maupun proyek dari kebijakan publik.

Dari beberapa model implementasi kebijakan di atas, peneliti mereduksi teori dari Merilee S. Grindle dan George C. Edawars III dimana teori ini yang paling relevan bagi penelitian implementasi kebijakan program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu merupakan suatu tindak lanjut dari kebijakan dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan sehingga pada akhirnya mendapatkan hasil yang sesuai dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah yakni melalui Standar Operasional Prosedur Program Kemitraan Dan Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Sehingga dapat dideskripsikan pelaksanaan dari program kemitraan ini secara benar sesuai aturan yang sudah ditetapkan oleh BUMN terkait yakni PT. PT. Jasa Raharja (Persero).

### **2.3 Konsep Program Kemitraan**

Program dapat diartikan menjadi dua istilah yaitu program dalam arti umum dan program dalam arti khusus. Pengertian secara umum dapat diartikan sebuah

bentuk rencana yang akan dilaksanakan. Apabila “program” ini dikaitkan langsung dengan evaluasi program, maka program didefinisikan sebagai unit atau kesatuan kegiatan yang merupakan realisasi atau implementasi dari kebijakan, berlangsung dalam proses yang berkelanjutan dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan sekelompok orang.

Dengan kata lain bahwa program merupakan kerangka dasar dari pelaksanaan suatu kegiatan. Program adalah unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Dengan adanya program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Di dalam program terdapat hal-hal yaitu (repository.usu.ac.id):

1. Tujuan yang akan dicapai;
2. Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan;
3. Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui;
4. Perkiraan anggaran yang dibutuhkan;
5. Strategi pelaksanaan.

Siagian (2016: 127) juga mengatakan pendapatnya tentang penyusunan program bahwa menyebutkan sebagai berikut:

“Penyusunan program kerja merupakan penjabaran suatu rencana yang telah ditetapkan sedemikian rupa sehingga program kerja itu memiliki ciri operasional tertentu”.

Menurut Charles O. Jones (dalam Winarno 2014: 233), pengertian program adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan, beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak yaitu:

1. Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program.
2. Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program kadang biasanya juga diidentifikasi melalui anggaran.
3. Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif oleh dapat diakui publik.

Lebih jelasnya menurut Charles Jones (dalam Winarno 2014: 63) program terbaik di dunia adalah program yang didasarkan pada model teoritis dengan pendekatannya yang jelas, yakni: sebelum menentukan masalah sosial yang ingin diatasi dan memulai melakukan intervensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadap bagaimana dan mengapa masalah itu terjadi dan solusi terbaik yang diperoleh nantinya.

Dari beberapa pandangan para ahli maka dapat disimpulkan bahwasannya program merupakan sesuatu yang telah dirancang berdasarkan tujuan, dimana di dalamnya terdapat pelaku atau aktor yang akan melaksanakan kegiatan, adanya anggaran dan strategi yang digunakan dan disertai oleh aturan yang jelas.

Selanjutnya program kemitraan ialah program pemberdayaan dan peningkatan ekonomi masyarakat, melalui pemberian pinjaman kemitraan untuk modal kerja dan investasi. Selain itu dengan adanya program kemitraan perusahaan juga memberikan pemantauan dan pembinaan terhadap UKM yang telah menjadi mitra binaanya, baik itu berupa pembinaan manajemen usaha, bantuan pemasaran (promosi/pameran) dan lain-lainnya.

Sebagaimana yang disampaikan dalam teori kemitraan menurut Beryl Levinger dan Jean Mulroy (dalam Wibosono 2007: 29) ada empat tipe kemitraan:

1. *Potential Partnersip*  
Pada kemitraan ini artinya pelaku kemitraan saling peduli satu sama lainnya meski belum bekerjasama secara lebih dekat.
2. *Nascent Partnersip*  
Pada kemitraan ini, dimana pelaku kemitraan adalah *partner* tetapi efisiensi kemitraan tidak maksimal.
3. *Complementary Partnersip*  
Pada kemitraan ini, mitra mendapat keuntungan dan penambahan pengaruh melalui perhatian yang besar pada ruang lingkup aktivitas yang

tetap dan relatif terbatas seperti *program delivery* dan *resource mobilizations*.

#### 4. *Synergistic Partnersip*

Kemitraan jenis ini memberikan mitra keuntungan dan pengaruh dengan masalah pengembangan sistematis melalui penambahan ruang lingkup aktivitas baru seperti advokasi dan penelitian.

Sedangkan kemitraan itu sendiri memiliki prinsip dalam pelaksanaannya menurut Wibisono (2007: 103) yang dirumuskannya menjadi tiga prinsip penting dalam kemitraan:

1. Kesetaraan dan keseimbangan (*equity*)  
Pendekatannya bukan *top down* atau *bottom up*, bukan juga berdasarkan kekuasaan semata, namun hubungan yang saling menghormati dan saling menghargai dan saling percaya. Untuk menghindari antagonisme perlu dibangun rasa saling percaya. Kesetaraan meliputi adanya penghargaan, kewajiban dan ikatan.
2. Transparansi  
Diperlukan untuk menghindari untuk saling curiga antar mitra kerja. Meliputi transparansi pengelolaan informasi dan transparansi pengelolaan keuangan.
3. Saling menguntungkan  
Suatu kemitraan harus saling membawa manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Konteks kemitraan dalam penelitian ini merupakan program untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil dalam bentuk pinjaman baik modal usaha, maupun pembelian perangkat penunjang produksi agar usaha kecil menjadi tangguh dan mandiri. Program kemitraan ini terjalin antara masyarakat yang memiliki usaha kecil dengan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, program ini berupa pemberian dalam bentuk pinjaman untuk pembiayaan, modal kerja, pinjaman khusus yang biasanya bersifat jangka pendek dan hibah untuk membiayai pendidikan, pelatihan, pemagangan, pemasaran, promosi serta penelitian melalui pemanfaatan dana dari bagian laba BUMN. (Pedoman Akuntansi PKBL)

Sesuai dengan pendapat para ahli di atas memaparkan tentang kemitraan yang merupakan jalinan kerjasama yang merupakan strategi bisnis yang terjadi antara kedua belah pihak atau lebih dengan prinsip saling menguntungkan, saling membutuhkan dan saling memperbesar. Sedangkan konteks dalam penelitian ini bukan tentang strategi bisnis namun tentang pelaksanaan program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu,

Maka dari itu pemerintah mengemas keterlibatan BUMN sebagai upaya pemerintah dalam rangka memperkuat program kemitraan, melalui Standar Operasional Prosedur tentang Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) di PT. Jasa Raharja (Persero) menegaskan sebagai berikut:

- (1) Perum dan Persero wajib melaksanakan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan dengan memenuhi ketentuan-ketentuan yang diatur dalam peraturan ini;
- (2) Persero Terbuka dapat melaksanakan Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan (PKBL) dengan berpedoman pada peraturan ini yang ditetapkan berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).

Sedangkan mengenai sumber dananya ditegaskan dalam Standar Operasional Prosedur yaitu Dana Program Kemitraan bersumber dari:

- a. Penyisihan laba setelah pajak yang ditetapkan dalam RUPS/Menteri pengesahan laporan tahunan BUMN Pembina maksimum sebesar 4% (empat persen) dari laba setelah pajak tahun buku sebelumnya.
- b. Jasa administrasi pinjaman/margin/bagi hasil dari program kemitraan
- c. Basil bunga deposito dan/atau jasa giro dari dana program kemitraan dan program bina lingkungan yang ditempatkan.
- d. Sumber lain yang sah

Serta menegaskan bahwa dana program kemitraan disalurkan dalam bentuk:

- a. Pinjaman untuk membiayai modal kerja dan/atau pembelian aset tetap dalam rangka meningkatkan produksi dan penjualan;
- b. Pinjaman tambahan untuk membiayai kebutuhan yang bersifat jangka pendek dalam memenuhi pesanan dan rekanan usaha mitra binaan. Pinjaman khusus

untuk membiayai kebutuhan dana pelaksanaan kegiatan Mitra Binaan yang bersifat pinjaman tambahan dan berjangka pendek dalam rangka memenuhi pesanan dari rekanan usaha Mitra Binaan.

Dari rincian aturan berikut ini akan dijabarkan dalam implemetasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, sehingga memberikan gambaran umum tentang pelaksanaan sesuai dengan aturan yang berlaku.

#### **2.4 Implementasi Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**

Program kemitraan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi UKM yang dijalankan masyarakat, sehingga menjadi usaha yang tangguh dan mandiri. Melalui program ini maka setiap UKM yang telah berkembang diharapkan juga bisa menyerap tenaga kerja dari masyarakat lokal, sehingga mereka mendapatkan penghasilan. Dengan demikian masyarakat sekitar yang tidak bisa bekerja di lingkungan perusahaan, dan bisa merasakan kehadiran perusahaan.

Menegaskan kembali bahwa BUMN dan anak perusahaannya wajib melaksanakan program kemitraan dan bina lingkungan. Kewajiban ini diikuti dengan wajib membentuk PKBL dan menyusun Standar Operasional Procedur (SOP) untuk pelaksanaan Program Kemitraan dan Program BL yang dituangkan dalam Surat Keputusan Direksi. Di samping itu diwajibkan juga dalam hal sebagai berikut:

1. Menyusun Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Program Kemitraan dan Program BL.
2. Melakukan evaluasi dan seleksi atas kelayakan usaha dan menetapkan calon Mitra Binaan.
3. Menyiapkan dan menyalurkan dana Program Kemitraan kepada Mitra Binaan dan Program BL kepada masyarakat.
4. Melakukan pemantauan dan pembinaan terhadap Mitra Binaan.
5. Mengadministrasikan kegiatan pembinaan.

6. Melakukan pembukuan atas Program Kemitraan dan Program BL.
7. Menyampaikan laporan pelaksanaan Program Kemitraan dan Program BL yang meliputi laporan berkala baik triwulanan maupun tahunan kepada Menteri dengan tembusan kepada Koordinator BUMN Pembina di wilayah masing-masing.

#### **2.4.1 Dasar Hukum**

Sedangkan Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dilaksanakan berdasarkan:

- a. Undang Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara.
- b. Undang Undang Nomor 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
- c. Keputusan Menteri BUMN Nomor: PER-09/MBU/07/2015 Tanggal 3 Juli 2015 Tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.
- d. Keputusan Menteri BUMN selaku rapat umum pemegang saham perusahaan perseroan (persero) PT Asuransi kerugian Jasa Raharja nomor SK-24/MBU/2013 tanggal 18 Januari 2001.

#### **2.4.2 Jenis Usaha Kegiatan Program Kemitraan**

Program kemitraan ini untuk memberdayakan dan mengembangkan potensi ekonomi, kondisi sosial masyarakat dan lingkungan sekitarnya dengan memanfaatkan program kemitraan. Bentuk program kemitraan yang dilakukan berupa beberapa hal yang terdapat dalam Standar Operasional Prosedur program kemitraan dan bina lingkungan PT. Jasa Raharja (Persero) yakni diantaranya:

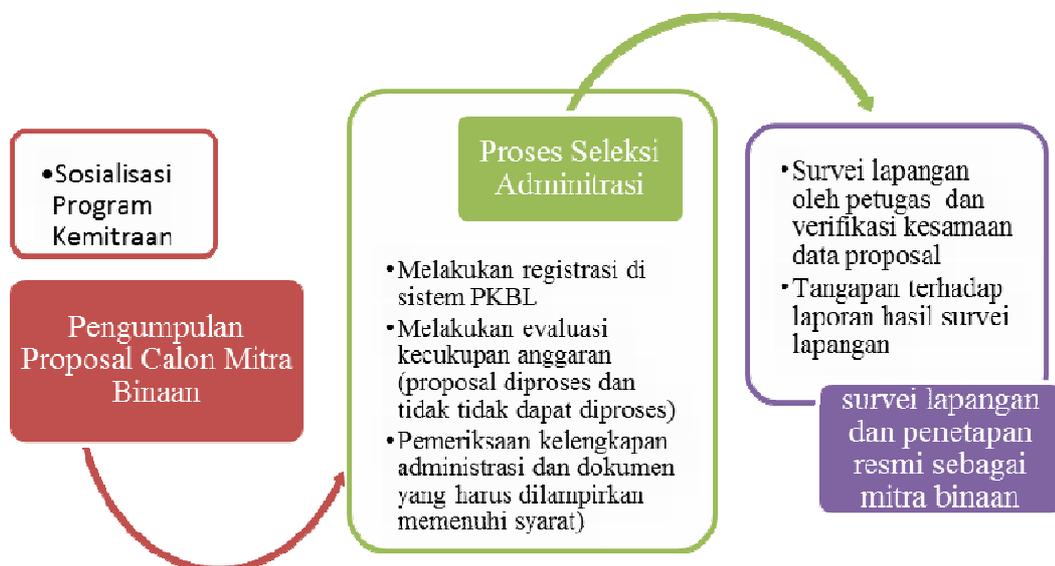
- a. Penyaluran pinjaman lunak bergulir untuk modal kerja investasi para usaha kecil dan koperasi (mitra binaan) yang tersebar di 29 Kantor Cabang diseluruh Indonesia. Penyaluran kredit lunak bergulir dengan tingkat suku bunga 6% per tahun dari *limit* pinjaman (sesuai peraturan Meneg BUMN No: Per-09/MBU/07/2015 tanggal 3 Juli 2015).

- b. Pendidikan, pelatihan, pemagangan, pemasaran, promosi, dan lain-lain yang menyangkut produktivitas. Mitra binaan serta untuk penelitian yang berkaitan dengan Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu pada tahun 2016.

### 2.4.3 Sasaran Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

Adapun sasaran dari program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu ialah masyarakat yang sudah mempunyai Usaha perserorangan maupun koperasi yang lingkupnya usaha kecil menengah demi memperkuat usaha kecil menengah menjadi lebih tangguh dan mandiri. Usaha kecil menengah tersebut meliputi berbagai sektor diantaranya perdagangan, perkebunan, perternakan, jasa dan lainnya.

**Gambar 2.2**  
**Proses Penentuan Sasaran Program Kemitraan Di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**



Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

Gambar di atas menggambarkan alur dari proses dalam menentukan sasaran program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, yang diawali dengan penyebarluasan informasi kepada seluruh masyarakat yang memiliki usaha dengan memenuhi kriteria calon mitra binaan dalam memperoleh dana kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu menurut Standar Operasional Prosedur ialah sebagai berikut:

1. Usaha yang diajukan adalah milik warga Negara Indonesia
2. Bentuk usaha mitra binaan adalah:
  - a. Berbentuk usaha perseorangan, atau
  - b. Badan usaha yang berbadan hukum, termasuk usaha mikro dan koperasi
3. Berdiri sendiri, bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau berafiliasi baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha menengah atau usaha besar.
4. Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha, atau memiliki hasil penjualan tahunan.
5. Calon mitra binaan memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua miliar lima ratus juta rupiah).
6. Mempunyai potensi dan prospek usaha untuk dikembangkan.
7. Telah melakukan kegiatan usaha minimal 1(satu), kecuali untuk calon mitra binaan yang merupakan bentukan BUMN Pembina.
8. Belum memenuhi persyaratan perbankan (*non bankable*).

Setelah tahap penyebarluasan informasi dilakukan maka adanya pengumpulan proposal calon mitra binaan oleh pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Kemudian proposal yang telah masuk dalam buku pengajuan program kemitraan akan segera diregistrasi dalam sistem PKBL, dengan maksud akan memudahkan tahap selanjutnya yakni tahap validasi untuk kecukupan anggaran dana kemitraan tersebut. Apabila dana mencukupi maka proposal diseleksi berdasarkan kelengkapan dokumen persyaratan calon mitra binaan berdasarkan Standar Operasional Prosedur program kemitraan dan bina lingkungan PT. Jasa Raharja (Persero). Adapun

dokumen atau data persyaratan permohonan bantuan pinjaman berdasarkan ketentuan yang berlaku yaitu:

- 1) Nama dan alamat unit usaha
- 2) Nama dan alamat pemilik/pengurus unit usaha
- 3) Copy identitas pemilik/pengurus (SIM atau KTP)
- 4) Copy kartu keluarga pemilik/pengurus
- 5) Copy NPWP pemilik usaha
- 6) Copy bukti pembayaran pajak bumi bangunan (PBB) tempat usaha
- 7) Copy izin domisili usaha perusahaan bagi koperasi/CV/UD
- 8) Copy surat izin usaha perusahaan
- 9) Copy SK susunan kepengurusan bagi Koperasi,CV/UD
- 10) Copy NPWP perusahaan bagi Koperasi,CV/UD
- 11) Perkembangan kinerja usaha/ laporan keuangan satu tahun terakhir wajib bagi usaha perorangan, Koperasi, CV,dan UD kecuali mitra binaan yang dibentuk oleh BUMN Pembina.
- 12) Foto tempat usaha, berwarna, ukuran kartu pos (2 lembar) wajib bagi usaha perorangan, Koperasi, CV dan UD
- 13) Foto pemilik usaha, ukuran 4x6 (2 lembar) wajib bagi usaha perorangan, Koperasi, CV dan UD
- 14) Foto copy buku tabungan wajib bagi usaha perorangan, Koperasi, CV dan UD
- 15) Surat pernyataan keluarga diberikan oleh suami/istri/saudara kandung/anak. Khususnya untuk pengajuan di atas 60 tahun, maka harus menyertakan keterangan surat keluarga dari anak.

Setelah adanya proses seleksi administrasi akan terpilih proposal yang diterima maupun yang ditolak dengan disertai surat pemberitahuan resmi, jika proposal yang diterima akan memasuki tahap survei lapangan/tempat usaha menyesuaikan kesamaan data diproposal. Hasil survei akan diberikan tanggapan oleh Kepala Cabang dan Kepala Unit Keuangan tentang penetapan mitra binaan yang disahkan untuk bermitra dengan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

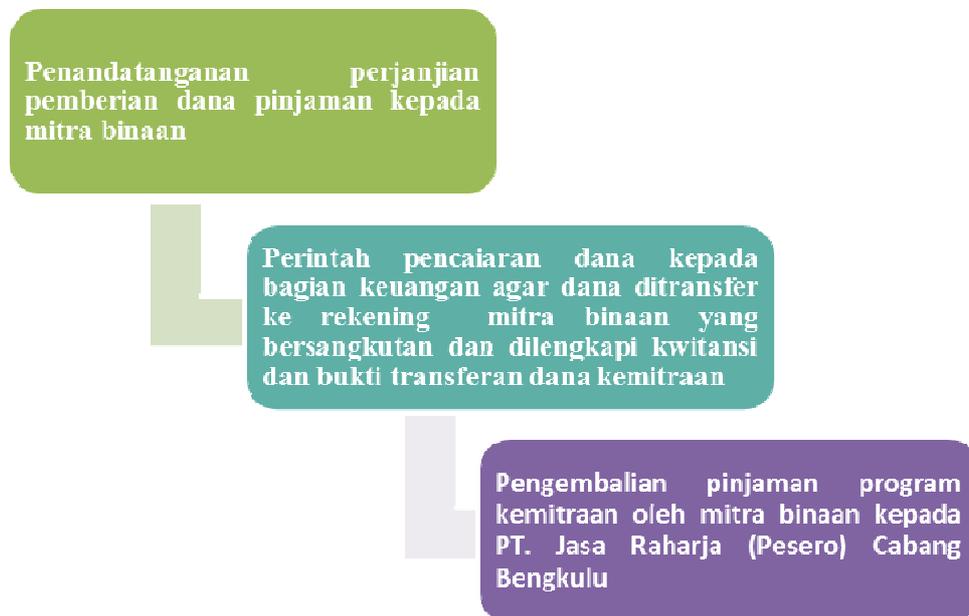
#### **2.4.3 Penyaluran Dana Kemitraan**

Pinjaman yang disalurkan melalui program kemitraan diarahkan kepada usaha kecil yang secara teknis perbankan belum memenuhi persyaratan untuk

memperoleh pinjaman (*non bankable*). Dalam satu tahun, penyaluran dana dalam program kemitraan ini dibagi dalam 4 (empat) periode triwulan, yang biasanya dilakukan dalam bulan Maret, Juni, September, dan Desember. Kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan dalam rangka penyaluran pinjaman tersebut adalah sebagai berikut:

Calon mitra binaan yang ingin mendapatkan pinjaman program kemitraan untuk pengembangan usahanya, harus menyampaikan proposal kepada BUMN pembina atau BUMN penyalur yang membuat sekurang-kurangnya data sebagai berikut hal ini berdasarkan Standar Operasional Prosedur PT. Jasa Raharja (Persero), berikut ini gambar mekanisme penyaluran program kemitraan ialah:

**Gambar 2.3**  
**Mekanisme Penyaluran Program Kemitraan Di PT. Jasa Raharja (Persero)**



Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

Dari gambar di atas dapat dilihat mekanisme dalam penyaluran program kemitraan di BUMN termasuk PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dengan langkah-langkah yang telah tersusun berdasarkan aturan yang berlaku, yang diawali dengan langkah sebagai berikut:

1) Penandatanganan Perjanjian Pemberian Dana Pinjaman Kepada Mitra Binaan

Apabila proposal dari calon mitra binaan telah disetujui maka unit PKBL menyalurkan pinjaman kepada mitra binaan. Penyaluran pinjaman tersebut dituangkan dalam satu surat perjanjian/kontrak yang sekurang-kurangnya memuat:

- 1) Nama dan alamat BUMN Pembina atau BUMN Penyalur atau lembaga penyalur dan mitra binaan.
- 2) Hak dan Kewajiban BUMN Pembina atau BUMN Penyalur atau lembaga penyalur dan Mitra Binaan:

Dalam program kemitraan terdapat hak dan kewajiban BUMN Pembina dan begitupun mitra binaan mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. Melaksanakan kegiatan usaha sesuai dengan rencana yang telah disetujui oleh BUMN Pembina.
- b. Menyelenggarakan pencatatan/pembukuan dengan tertib.
- c. Membayar kembali pinjaman secara tepat waktu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.
- d. Menyampaikan laporan perkembangan usaha setiap 6 bulan sekali kepada BUMN Pembina.
- e. Sektor usaha yang dapat diberikan bantuan pinjaman adalah industri, jasa, perdagangan, peternakan, perikanan, pertanian, perkebunan dan jasa lainnya.

**Tabel. 2.1**  
**Besaran Bunga Pinjaman Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero)**

No	Jumlah Pinjaman yang di Berikan	Jasa Administrasi/Tahun (%)
1	s/d Rp 10.000.000	6%
2	>Rp. 10.000.000 s/d Rp.30.000.000	6%
3	>Rp. 30.000.000 s/d Rp. 50.000.000	6%
4	>Rp. 50.000.000	6%

Sumber: PER MEN- 09/MBU/07/ 2015

Besarnya jasa administrasi pinjaman dana program kemitraan per tahun sebesar 6% dari *limit* pinjaman atau administrasi.

- 2). Penginformasikan pencairan dana kepada bagian keuangan agar dana di transfer ke rekening mitra binaan yang bersangkutan dan dilengkapi kwitansi dan bukti transferan dana kemitraan

Ketika kontrak sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak, maka akan adanya instruksi kepada Divisi Keuangan untuk segera melakukan transfer dana sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dengan sistem bertahap, transfer tersebut disertai dengan bukti kwitansi dan bukti transferan dana kemitraan.

- 3) Monitoring, Penagihan Pinjaman dan Penyelesaian Piutang Bermasalah Mitra Binaan

Setelah pinjaman disalurkan, maka BUMN Pembina atau BUMN Penyalur atau lembaga penyalur monitor pemenuhan kewajiban mitra binaan. Apabila terdapat pembayaran yang belum diketahui, maka pembayaran tersebut diakui sebagai hutang sampai dengan diketahuinya mitra binaan yang melakukan pembayaran.

Pinjaman dana program kemitraan dinilai kualitasnya berdasarkan pada ketetapan waktu pembayaran kembali pokok pinjaman dan jasa administrasinya pinjaman dari mitra binaan. Penggolongan kualitas pinjaman, sesuai ketentuan yang berlaku yakni tercantum dalam Standar Operasional Prosedur sebagai berikut :

1. Lancar

Apabila pembayaran angsuran pokok dan jasa administrasinya pinjaman dilakukan tepat waktu atau terjadi keterlambatan pembayaran angsuran pokok dan atau jasa administrasi pinjaman selambat-lambatnya 30

(tiga puluh) hari dari tanggal jatuh tempo pembayaran angsuran, sesuai dengan perjanjian yang telah disetujui bersama.

2. Kurang Lancar

Apabila terjadi keterlambatan pembayaran angsuran pokok dan atau jasa administrasi pinjaman yang telah melampaui 30 hari dan belum melampaui 180. (seratus delapan puluh) hari dari tanggal jatuh tempo pembayaran angsuran, sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama.

3. Diragukan

Apabila terjadi keterlambatan pembayaran angsuran pokok dan atau jasa administrasi pinjaman yang telah melampaui 180 hari dan belum melampaui 270 (dua ratus tujuh puluh) hari dari tanggal jatuh tempo pembayaran angsuran, sesuai dengan perjanjian yang di setujui bersama.

4. Macet

Apabila terjadi keterlambatan pembayaran angsuran pokok dan jasa administrasi pinjaman yang telah melampaui 270 hari pada tanggal jatuh tempo pembayaran angsuran, sesuai dengan perjanjian yang telah di setujui bersama.

## **2.5.6 Periode dan Besaran Dana Program Kemitraan PT. Jasa Raharja**

### **(Persero) Cabang Bengkulu**

Dalam penelitian ini penulis akan meneliti tentang program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yakni pada tahun 2016 dengan rancangan kerja yang telah disusun dan disahkan oleh dewan direksi. Sedangkan sumber dana program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sebagai berikut:

- a. Penyisihan laba bersih setelah pajak yang ditetapkan dalam RUPS/Menteri pengesahan laporan tahunan BUMN Pembina maksimum sebesar 4 % (empat persen) dari laba setelah pajak tahun buku sebelumnya.
- b. Jasa administrasi pinjaman/ marjin/bagi hasil dari program kemitraan
- c. Basil bunga deposito dan /atau jasa giro dana program kemitraan dan program BL yang ditempatkan.
- d. Sumber lain yang sah

Besaran dana untuk program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu pada tahun 2016 tersebut ialah lebih kurang Rp 550,000,000 yang mampu

disalurkan kepada 29 mitra binaan diberbagai sektor perdagangan, perkebunan, peternakan jasa, kopersi dan lainnya.

Berbagai program yang terus digulirkan oleh pemerintah yang memiliki tujuan dan indikator keberhasilan dalam implementasinya, demikian pula dengan program kemitraan di Unit PKBL setiap BUMN. Program kemitraan bertujuan untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil agar menjadi tangguh dan mandiri serta membuat perekonomian masyarakat lebih stabil. Sedangkan sasaran program kemitraan adalah kegiatan ekonomi rakyat yang berskala kecil dan memenuhi kriteria kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan serta kepemilikan sebagaimana yang diatur dalam perundang-undangan. Dengan adanya program kemitraan akan membantu masyarakat untuk mengembangkan usahanya tanpa harus memikirkan pembayaran kembali angsuran pinjaman dengan bunga yang besar seperti di tempat peminjaman yang lainya serta mitra binaan mendapatkan pembinaan secara gratis baik berupa peningkatan kapasitas dalam bentuk pelatihan dan promosi dalam rangka keikutsertaan pameran skala nasional dan penyelenggaraan bazar.

Implementasi program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu didasarkan pada ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Adapun pedoman yang digunakan dalam pelaksanaan program yaitu dirincikan pada Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan oleh direksi.

Untuk melihat dan mengetahui implementasi program kemitraan, diperlukan adanya sinkronisasi dan koordinasi antar instansi yang terkait, baik ditingkat Pusat dan Daerah, mulai dari perencanaan sampai dengan eksekusi ke sasaran, dengan melibatkan berbagai unsur masyarakat, maupun pihak lain yang terkait. Hal ini

dikarenakan terdapat berbagai lembaga yang bekerja sama dalam implementasi program. Sehingga dari awal proses penyaluran dana program kemitraan masing-masing unsur terkait seperti petugas pelaksana tersebut harus mengerti tupoksi dengan mengutamakan koordinasi antar lembaga, baik vertikal ataupun horizontal dengan tetap mengedepankan aturan yang berlaku.

Salah satu faktor yang dapat mendorong keberhasilan implementasi program kemitraan, selain penerapan fungsi-fungsi manajemen secara benar dan konsisten, juga harus mempertimbangkan beberapa nilai dasar yang dikenal dengan istilah “prinsip-prinsip 5C (*character, capacity, capital, collateral, condition*) yang sudah terkenal pada dunia kredit perbankan namun dengan standar yang mungkin tidak seketat perbankan. Mitra binaan akan mendapat pinjaman dengan jumlah maksimal Rp 25 juta di kantor cabang dengan jangka waktu selang 1-3 tahun.

Adapun menurut teori implementasi oleh para ahli, keberhasilan implementasi kebijakan publik dapat dilihat dan diukur dari proses pencapaian hasil akhirnya (*outcomes*) yakni tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih dan juga selain itu mengacu peraturan yang dirincikan pada Standar Operasional Prosedur, bahwa keberhasilan implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek antara lain yaitu: Implementasi Program Kemitraan. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yaitu sebagai berikut:

#### 1. Sasaran Program Kemitraan

Sasaran program kemitraan ialah peserta program tepat sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Diantaranya penyaluran dana kemitraan hanya

diberikan kepada masyarakat yang memiliki usaha dalam taraf kecil dan menengah, selanjutnya berdasarkan alur dan kelengkapan persyaratan pengajuan pinjaman, sudah sesuai menurut kriteria kekayaan bersih (*total asset*), hasil penjualan (*total omzet*), berdasarkan hasil laporan survei lapangan dari perusahaan pembina berdasarkan proses dan prosedur yang berlaku.

## 2. Mekanisme Penyaluran Program Kemitraan

Mekanisme program kemitraan disini ialah alur dari penyaluran yang dimulai dari masyarakat yang memiliki usaha kecil dan menengah atau yang sering disebut dengan mitra binaan yakni masyarakat yang memiliki usaha tersebut telah resmi yang bermitra/bekerjasama dengan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, akan menerima pinjaman lunak untuk perkembangan usahanya, terakhir merealisasikan proses pengambalian dana pinjaman berupa angsuran dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

## 3. Kesiapan Organisasi

Yakni tindakan yang dilakukan dalam rangka perhatian pada program kemitraan ini berupa monitoring (pemantauan) perkembangan usaha mitra binaan dengan melakukan kunjungan langsung secara periodik terhadap usaha mitra binaan serta melakukan pembinaan terhadap mitra binaan dalam rangka pengembangan usahanya.

## 4. Sumber Daya Manusia Program Kemitraan

Yakni sumber daya dalam pelaksanaan program kemitraan itu sendiri yakni petugas dari pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Untuk mencapai implementasi program kemitraan sesuai dengan peraturan yang dirincikan pada Standar Operasional Prosedur, sehingga aspek pelaksanaannya perlu diatur dengan baik sebagaimana dikemukakan dalam Standar Operasional Prosedur oleh direksi yang diatur oleh ketentuan yang dikeluarkan Kementerian Badan Usaha Milik Negara.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2014: 3) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Sehingga dapat diartikan bahwa cara ilmiah yang dimaksud merupakan satu kegiatan yang berdasarkan ciri keilmuan yakni dengan cara yang masuk akal, dapat diamati oleh indra manusia dan proses yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah yang logis.

Sugiyono (2014: 63) menyatakan variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel juga dapat diartikan sebagai suatu peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif atau kualitatif, variabel sangat erat kaitannya dengan konsep, agar dapat diteliti dan diukur secara empiris dan konsep tersebut harus dirincikan menjadi variabel-variabel penelitian.

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu, “Implementasi Program Kemitraan (Persero) Cabang Bengkulu. Sehingga peneliti memfokuskan penelitian ini tentang pelaksanaan dari program kemitraan yang pada ada di PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah kualitatif melalui metode deskriptif atau yang disebut deskriptif kualitatif. Melalui penelitian

deskriptif ini berusaha untuk fokus mengetahui, menggambarkan dan memaparkan Implementasi Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Creswell (2014: 4) juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial dan kemanusiaan.

Sementara itu, untuk mendukung penelitian ini, peneliti berpegang pada karakteristik penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013: 13), metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah. Obyek yang alamiah adalah obyek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak dipengaruhi dinamika pada obyek tersebut.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif yang cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif. Dengan menggunakan metode ini diharapkan dapat menjawab masalah mengenai implementasi program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Berikut ini desain penelitian yang akan peneliti yang telah peneliti pilih untuk bisa mengkaji mengenai implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu pada Unit Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.

Tabel 3.1  
Desain Penelitian

No	Desain	Uraian
1.	Masalah Penelitian	Bagaimana Implementasi Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, dan apa manfaat yang diperoleh masyarakat sebagai mitra binaan atas program kemitraan khususnya pada masyarakat kota Bengkulu.
2.	Jenis Penelitian	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, yakni memahami permasalahan berdasarkan fakta yang terjadi dilokasi penelitian.
3.	Fokus Penelitian	Implementasi Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yaitu dalam penelitian ini yang dimaksud dengan implementasi program adalah pelaksanaan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan program di lapangan.
4.	Lokus Penelitian	PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu
5.	Informan Penelitian	Peneliti menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> yakni informan yang diteliti adalah informan yang dianggap mengerti dan memahami mengenai Implementasi Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, selain itu informan juga diambil dari masyarakat sebagai penerima dari program kemitraan
6.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi, serta pengumpulan data sekunder dengan cara dokumentasi.
7.	Tim Peneliti	Peneliti terdiri dari satu orang yaitu mahasiswa yang bersangkutan yang sedang menyusun skripsi dengan judul ini.
8.	Teknik Analisis Data	Analisis data yang digunakan untuk mengetahui Implementasi Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yakni dengan menggunakan teori teknik analisis data deskriptif model Miles dan Huberman.

Sumber: Modifikasi Peneliti 2016

Tabel di atas akan menjelaskan tentang *point* baik itu masalah penelitian, jenis penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, fokus penelitian,

penentuan informan dengan teknik *nonprobability sampling* yaitu dengan menggunakan *purposive sampling*, hingga teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **3.3 Fokus Penelitian**

Menurut Moleong (2005: 92) ada dua maksud penetapan fokus pada penelitian. Pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi, kedua penetapan fokus ini berfungsi untuk memenuhi inklusi-inklusi atau kriteria keluar masuknya suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan.

Jadi, dengan penetapan fokus, peneliti dapat membuat keputusan mana data yang akan dikumpulkan dan mana yang tidak perlu ada. Yang menjadi fokus peneliti dalam penelitian ini ialah “Implementasi Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu”, yang di lakukan oleh Unit PKBL. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu adalah kesesuaian antara kebijakan mengenai program kemitraan yang telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur. Program Kemitraan Dan Bina Lingkungan Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, dalam mengimplementasikan program kemitraan yang dapat dilihat berdasarkan penentuan sasaran program kemitraan, mekanisme penyaluran program sesuai dengan aturan yang berlaku, kesiapan organisasi pelaksana program serta sumber daya manusia pihak pelaksana program.

Adapun untuk melihat dan menggambarkan Implementasi Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu maka dapat dilihat dari aspek penelitian dibawah ini.

### 3.4 Aspek-Aspek Penelitian

Aspek penelitian adalah suatu petunjuk tentang bagaimana suatu variabel akan diukur sehingga memudahkan dalam pengukuran data yang diperoleh. Menurut direktorat pendidikan tinggi aspek penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian, sedangkan menurut Narbuko (2010: 122) aspek atau variabel penelitian meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.

Maka peneliti mengambil aspek untuk melihat Implementasi Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu mengacu pada standar operasional prosedur program kemitraan dan bina lingkungan PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai berikut:

1. Penentuan sasaran program kemitraan

Sasaran berdasarkan kriteria calon mitra binaan sesuai dengan pada Standar Operasional Prosedur tentang Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai berikut:

- Penyebarluasan informasi tentang pelaksanaan program kemitraan
- Pengumpulan proposal pengajuan menjadi calon mitra binaan
- Proses seleksi administrasi
- Survei lapangan dan penetapan resmi sebagai mitra binaan

2. Mekanisme penyaluran program kemitraan

Alur penyaluran program kemitraan yang benar sesuai yang dijabarkan dalam Standar Operasional Prosedur Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai berikut:

- Penandatanganan perjanjian pemberian Dana Pinjaman Kepada Mitra Binaan
- Perintah pencairan dana kepada bagian keuangan agar dana ditransfer ke rekening mitra binaan yang bersangkutan dan dilengkapi kwitansi dan bukti transferan dana kemitraan
- Pengembalian Pinjaman Program Kemitraan Oleh Mitra Binaan Kepada PT. Jasa Raharja (Pesero) Cabang Bengkulu

### 3. Kesiapan organisasi program kemitraan

- Pemantauan program kemitraan
- Pembinaan program kemitraan

### 4. Sumber daya manusia program kemitraan

- Pihak-pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program kemitraan yakni Kepala Unit dan Petugas Administrasi program kemitraan dari pihak PT. Jasa Raharja (Pesero) Cabang Bengkulu.

Dari aspek tersebut dijadikan pedoman dalam melakukan wawancara agar dapat menjawab pertanyaan yang ingin peneliti ketahui dari implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

### **3.5 Lokus Penelitian**

Lokasi penelitian dimaksud untuk mempersempit ruang penelitian dalam pembahasan dan sekaligus untuk mempertajam fenomena sosial yang dikaji sesuai dengan substansi penelitian yang dilaksanakan. Penelitian ini dilakukan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Jalan Letjen S. Parman No. 64, Kota Bengkulu.

### 3.6 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan ialah:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti melalui informan dengan metode wawancara dan hasil observasi peneliti secara langsung kelapangan, baik itu berupa catatan ataupun tulisan mengenai situasi, kondisi dan peristiwa yang terjadi dilapangan.

Sedangkan pengumpulan data merupakan suatu proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu. Teknik pengumpulan data merupakan hal yang paling penting, karena tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar.

Berdasarkan hal tersebut maka untuk memperoleh data, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data primer yaitu sebagai berikut:

##### a. Observasi (*Observation*)

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan sistematis tentang gejala-gejala yang diamati (Hadi, 2004: 167). Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara observasi langsung (*direct observation*) dan sebagai peneliti yang menempatkan diri sebagai pengamat (*recognized outsider*) sehingga interaksi peneliti dengan subyek penelitian bersifat terbatas. Dengan melakukan observasi, peneliti mencatat apa saja yang dilihat, didengar dan dirasakan. Teknik observasi yang ditekankan adalah tetap mencari fakta-fakta nyata yang terjadi dilapangan serta

menggali dari dokumen tertulis untuk memberikan gambaran secara utuh tentang obyek yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap pelaksanaan dari program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, observasi yang dilakukan meliputi pengamatan terhadap sasaran program kemitraan, sumber daya pelaksanaan program kemitraan, kesiapan organisasi dalam melaksanakan program kemitraan, serta mekanisme penyaluran program kemitraan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Selain itu teknik observasi juga dilakukan untuk menggali dan mendapatkan gambaran dan informasi yang lebih dalam dan jelas mengenai dari Program Kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

**b. Wawancara Mendalam (*Depth Interview*)**

Pengumpulan data dalam penelitian ini juga dilakukan melalui wawancara. Wawancara yang dilakukan sebagai salah satu proses *input* data langsung kepada narasumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Maksud wawancara yakni bentuk wawancara tidak terstruktur, yaitu wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman susunan pertanyaan secara sistematis namun hanya berpedoman pada garis besar pertanyaan yang memuat permasalahan dalam penelitian. Melalui model wawancara ini batas antara pewawancara dengan informan sangat dekat sehingga data dan informasi yang diperoleh menjadi lebih terbuka dan akurat.

## 2. Data Sekunder

Sugiyono (2014: 326), data sekunder disuatu sisi juga merupakan informasi, karena merupakan hasil pengelolaan data primer dan sudah lebih informatif. Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan teknik dokumentasi. Teknik dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku.

Dokumentasi yang penulis lakukan yakni mengumpulkan data yang berasal dari data resmi maupun statistik dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang berhubungan dengan masalah penelitian ini. Dokumen bisa berbentuk bahan-bahan yang tertulis yang meliputi hasil-hasil penelitian maupun laporan kegiatan pelaksanaan program dan buku-buku, peraturan majalah. Sedangkan dokumen yang berbentuk gambar seperti sketsa, foto dan lain-lain.

### 3.6 Informan Penelitian

Pengambilan informan penelitian atau sampel penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012:85) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pada pertimbangan tertentu, maksudnya pengambilan sampel dipilih oleh peneliti sesuai dengan desain tujuan penelitian yang akan dicapai. Mengenai jumlah informan dalam penelitian ini tidak ada batasan mutlak, hal ini dikarenakan dalam penelitian kualitatif ini tidak mengenal istilah keterwakilan sampel dalam rangka regeneralisasi yang berlaku bagi populasi. Adapun dalam memilih informan sebagai sumber data, haruslah memenuhi kriteria atau syarat, Faisal (2007) berdasarkan pendapat Spradley (dalam Sugiyono 2013: 221).

1. Informan yang menguasai dan memahami proses enkulturasi sehingga tidak hanya sebatas mengetahui tetapi juga menghayatinya.
2. Informan tergolong masih berkecimpung atau terlibat dalam kegiatan yang diteliti.
3. Informan mempunyai kesempatan dan waktu yang memadai untuk memberikan informasi.
4. Informan yang tidak menyampaikan informasi berdasarkan hasil “kemasannya” sendiri.

Adapun informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dapat memberikan informasi kepada peneliti bukan dari satu sudut pandang saja. Sasaran informan yang diambil oleh peneliti, yaitu:

1. Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang bertanggung jawab secara keseluruhan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.
2. Kepala unit PKBL, yang bertanggung jawab dalam unit Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.
3. Petugas pelaksana program 2 orang yang memiliki wewenang dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penanggung jawab administrasi unit program kemitraan dan bina lingkungan, para penanggung jawab administrasi ini yang mengerti sekaligus melaksanakan program dilapangan.
4. Sedangkan informan pendukung ialah 6 mitra binaan yang dipilih berdasarkan sektor usaha program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu tahun 2016, mitra binaan ini merupakan sasaran kebijakan sehingga dapat menjadi informan tepat dan strategis untuk melihat pelaksana program kemitraan dilapangan. Hal tersebut menjadikan data lebih akurat dan sesuai dengan data yang peneliti butuhkan dalam

mengetahui Implementasi Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini mengacu pada teknik analisis data deskriptif model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:191) mengungkapkan langkah-langkah analisis data untuk menarik kesimpulan akhir, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti: merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, serta mencari data baru bila diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk: uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sebagainya. Dalam penelitian ini penyajian data yang digunakan bersifat naratif atau uraian. Selain itu, peneliti juga menyajikan data menjadi bentuk *flowchart* penelitian guna memudahkan pembaca memahami alur penelitian keseluruhan secara cepat.

### 3. Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Setelah dilakukan penyajian data, tahap terakhir yang dilakukan adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan yang diambil yaitu dari data yang sudah disajikan. Kesimpulan yang diambil didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten. Sehingga kesimpulan tersebut merupakan kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan sesuai yang diharapkan oleh peneliti.



## **BAB IV**

### **DESKRIPSI TEMPAT PENELITIAN**

Deskripsi tempat penelitian terdiri dari gambaran umum objek penelitian yaitu PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang terdiri dari sejarah organisasi, visi dan misi, kedudukan, tugas dan fungsi, struktur organisasi dan kepegawaian PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang berlokasi di jalan Letjen S. Parman No. 64 Bengkulu, kode pos: 38111, Telepon (0736) 21963/20994, Faximil: (0736) 20916, Website: [www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id), E-mail: [Bengkulu@jasaraharja.co.id](mailto:Bengkulu@jasaraharja.co.id).

#### **4.1 Gambaran Umum PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**

Sejarah berdirinya Jasa Raharja tidak terlepas dari adanya peristiwa pengambil alihan atau nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh Pemerintah Republik Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah (PP) No.3 Tahun 1960 Tentang Penentuan Perusahaan Asuransi Kerugian Milik Belanda yang dikenakan Nasionalisasi, dan Pengumuman Menteri Urusan Pendapatan, Pembiayaan dan Pengawasan RI No.12631/BUM II tanggal 9 Februari 1960, terdapat 8 (delapan) perusahaan asuransi yang ditetapkan sebagai Perusahaan Asuransi Kerugian Negara (PAKN) dan sekaligus diadakan pengelompokan dan penggunaan nama perusahaan.

Kemudian dalam perkembangan selanjutnya, mengingat usaha yang ditangani oleh Perum Jasa Raharja semakin bertambah luas, maka pada tahun 1980 berdasarkan PP No.39 tahun 1980 tanggal 6 November 1980 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum Asuransi Kerugian "Jasa Raharja" menjadi Perusahaan Perseroan (Persero), status Jasa Raharja diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan

(Persero) dengan nama PT (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja, yang kemudian pendiriannya dikukuhkan dengan Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.49 tahun 1981 tanggal 28 Februari 1981, yang telah beberapa kali diubah dan ditambah terakhir dengan Akte Notaris Imas Fatimah, SH No.59 tanggal 19 Maret 1998 berikut perbaikannya dengan Akta No.63 tanggal 17 Juni 1998 dibuat dihadapan notaris yang sama.

#### **4.2 Visi dan Misi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**

- Visi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu ialah:

Menjadi perusahaan terkemuka dibidang asuransi dengan mengutamakan penyelenggaraan program asuransi sosial dan asuransi wajib sejalan dengan kebutuhan masyarakat.

- Misi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu disebut juga dengan Catur Bakti Ekakarsa Jasa Raharja:
  - ❖ Bakti kepada Masyarakat, dengan mengutamakan perlindungan dasar dan pelayanan prima sejalan dengan kebutuhan masyarakat.
  - ❖ Bakti kepada Negara, dengan mewujudkan kinerja terbaik sebagai penyelenggara Program Asuransi Sosial dan Asuransi Wajib, serta Badan Usaha Milik Negara.
  - ❖ Bakti kepada Perusahaan, dengan mewujudkan keseimbangan kepentingan agar produktivitas dapat tercapai secara optimal demi kesinambungan Perusahaan.
  - ❖ Bakti kepada Lingkungan, dengan memberdayakan potensi sumber daya bagi keseimbangan dan kelestarian lingkungan.

➤ Moto Perusahaan

“ Utama dalam Perlindungan, Prima dalam Pelayanan”

➤ Kebijakan Mutu

Menerapkan sistem kerja terpadu dengan menjadikan mutu terbaik sebagai budaya kerja untuk mendukung kegiatan perusahaan yang efisien dan produktif.

➤ Kredo Jasa Raharja

Kredo PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai berikut, kami Insan Jasa Raharja:

- a. Bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha ESA dan berakhlak mulia
- b. Mengutamakan Kepuasan Pelanggan
- c. Bersikap Jujur, Profesional dan Disiplin

#### **4.3 Struktur Organisasi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**

Struktur organisasi bertujuan untuk menggambarkan kejelasan tanggung jawab, kedudukan, jalur hubungan hingga uraian tugas dalam organisasi tersebut. PT. Jasa Raharja (Persero) berdasarkan Undang-undang Nomor 33 tentang dana pertanggung jawaban wajib kecelakaan penumpang dan 34 tahun 1964 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan sebagai berikut:

➤ Tugas Pokok PT. Jasa Raharja (Persero) ialah:

1. Memberikan Santunan, kepada masyarakat yang mengalami kecelakaan lalu lintas dalam bentuk Perlindungan Dasar.
2. Menghimpun Dan Mengelola Dana, dari masyarakat guna
3. memenuhi pemberian hak masyarakat atas santunan.

➤ Fungsi dan Wewenang PT. Jasa Raharja Persero Cabang Bengkulu adalah sebagai berikut:

Pembagian pekerjaan, tugas dan wewenang pada PT. Jasa Raharja (Persero)

Cabang Bengkulu adalah sebagai berikut:

1. Kepala Cabang
2. Sekretariat
3. Unit Operasional, terdiri atas :
  - A. Kepala Unit Operasional
  - B. Sub Unit Teknik, terdiri atas :
    - Pejabat Sub Unit Iuran Wajib
    - Pelayanan Administrasi Operasional
  - C. Sub Unit Pelayanan Klaim
  - D. Perwakilan Tingkat II,
4. Unit Keuangan & Akuntansi, terdiri atas :
  - A. Kepala Unit Keuangan dan Akuntansi
  - B. Kasir
  - C. Pelayanan Administrasi/Penata Buku
5. Unit SDM & Umum, terdiri atas :
  - A. Kepala Unit SDM dan Umum
  - B. Pelayanan Administrasi SDM dan Umum

Unit PKBL, terdiri atas:

- A. Kepala Unit PKBL
- B. Pelayanan Administrasi PKBL

#### **4.4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**

Jasa Raharja Bengkulu memiliki kegiatan sesuai dengan tuntunan undang-undang nomor 33 tahun 1964 tentang dana pertanggungan wajib kecelakaan penumpang dan UU no 34 tentang dana kecelakaan lalu lintas jalan. Diantaranya kegiatan yang dilakukan oleh Jasa Raharja adalah:

1. Melakukan pemungutan iuran wajib bagi para penumpang dari kendaraan bermotor umum, kereta api, pesawat terbang, perusahaan penerbangan nasional dan perusahaan perkapalan/pelayaan nasional dengan menganut *principle*, lalu dana tersebut bertujuan guna dipakai perlindungan bagi penumpang terhadap kecelakaan yang terjadi .
  2. Mengelola dana iuran wajib yang dibayarkan secara sadar atau tidak sadarpun, masyarakat itu telah menjalankan aksi menabung, sehingga digunakan juga untuk tujuan pembangunan.
  3. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, baik itu yang berada didaerah dalam suatu provinsi seperti misalnya Jasa Rarja yang tergabung dengan samsat (Jasa Raharja, Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian).
  4. Melakukan pemungutan serta mengelola sumbangan wajib setiap tahunnya bagi pengusaha/pemilik alat angkutan lalu lintas.
- Tupoksi bidang Unit PKBL, terdiri atas:
- A. Kepala Unit PKBL

Adapun tugas pokok dari Kepala Unit PKBL :

- a. Meneliti dan menilai Proposal Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan yang diterima dicabang.
- b. Memimpin kegiatan survey atas proposal Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.
- c. Menilai kelayakan usaha calon mitra binaan dan kelayakan permohonan bantuan masyarakat serta menuangkan penilaian tersebut kedalam laporan hasil survei.
- d. Melakukan pembayaran Pinjaman Program Kemitraan dan pembayaran bantuan Program Bina Lingkungan.

B. Pelayanan Administrasi PKBL

Tugas Pokok diantaranya:

- a. Menerima, meneliti proposal pengajuan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan.
- b. Melakukan survei lokasi dan kelayakan usaha dari Calon Mitra Binaan (MB).
- c. Melakukan monitoring tingkat pengambilan pinjaman atas penyaluran dana program kemitraan.
- d. Melakukan penagihan dan pembinaan kepada mitra binaan yang telah memenuhi kewajiban pembayaran angsuran pinjaman secara rutin.

4.5 **Keadaan Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**

PT. Jasa Raharja Persero merupakan sebuah BUMN yang secara langsung terdiri dari sumber daya manusia sebagai penggerak dari perusahaan. Perusahaan PT.

Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang terdiri dari 12 samsat dan pegawai di Kantor Cabang di kota Bengkulu. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu memiliki sumber daya manusia yang terdiri dari 28 orang pegawai diantaranya:

**Table 4.1**  
**Data pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**  
**Berdasarkan Jabatan**

No	Nama Pegawai	Jabatan
1	Burhan Pane, SE	Kepala Cabang
2	Agus Gentawan	Kepala Unit SDM Dan Umum
3	Mujiadi Karyo, SH	Kepala Unit Operasional
4	Esta Lytha, SE	Kepala Unit Keuangan Dan Akuntansi
5	Joko Sulystio, SE	Kepala Unit PKBL
6	Kikied Ario Wibisono	Pa. Kasir
7	Arief Febrian Putra, SE	Pa. Keuangan Dan Akuntans
8	Ricky Nainggolan, SE	Mobile Service
9	Ulfa Azizah, S. Kep	Ajun Aspirasi/ Pelayanan
10	Joni	Ajun Aspirasi/Teknik
11	Dedi Kurniawan	Pa. Tekhnik
12	Yogi Alhaditya	Pa. Tekhnik
13	Zainudin Bin Bahtiar	Pa. Pkbl
14	Budi Hastomo, ST	Pa. Sdm
15	Putra Eka Raftayuda, SE	Pa. Umum
16	Pia Sofyana	Pa. Sekretariat
17	Purnama J Sinaga A. Md	Pj Samsat Gerai Mall
18	Dodi Ramansyah	Pj Samsat Argamakmur
19	Yanuar Wahyudin ,SH	Pj Samsat Curup
20	Rabinson Alphabet ,SH	Pj Samsat Seluma
21	Novian Eleven, S. Hut	Pj Samsat Mnna
22	Dicky Linecer, SE	Pel. Adm Samsat Kepahiang
23	Hery Tri Nuryanto, Spd	Pj Samsat Kota
24	Andini Kumala Putri, Amd	Pel. Samsat BIM
25	Chandra Gunawan	Pel. Adm Kaur
26	Ni Luh Putu Srisusanti, SE	Pel. Adm Samsat Benteng
27	Rudi Septaniza, SE	Pel. Adm Samsat Lebong
28	Annas Suwaryadi	Pel. Adm Samsat Muko Muko

Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

**Table 4.2**  
**Data Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)	Persentase (%)
1	Laki laki	22	79
2	Perempuan	6	21
Jumlah		28	100%

Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

**Gambar 4.1**  
**Gambaran Keadaan Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

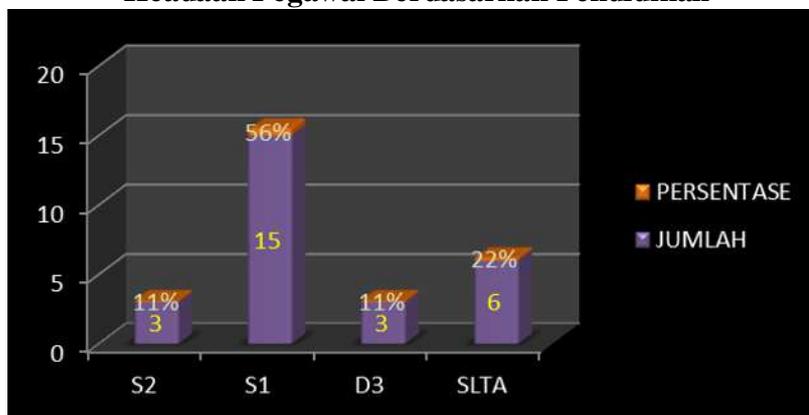
Pada tabel 2.2 dan gambar di atas dapat dilihat bahwa keadaan pegawai di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pegawai dengan jenis kelamin laki laki lebih dominan yaitu sebesar 22 orang sebesar 79% dibandingkan dengan pegawai perempuan yaitu sebanyak 6 orang sebesar 21 %.

**Tabel 4.3**  
**Jumlah Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**  
**Menurut Latar Belakang Tingkat Pendidikan**

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	S2	3	11%
2	S1	15	56%
3	D3	3	11 %
4	SLTA	6	22%
Jumlah		27	100%

Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

**Gambar 4.2**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Pendidikan**



Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

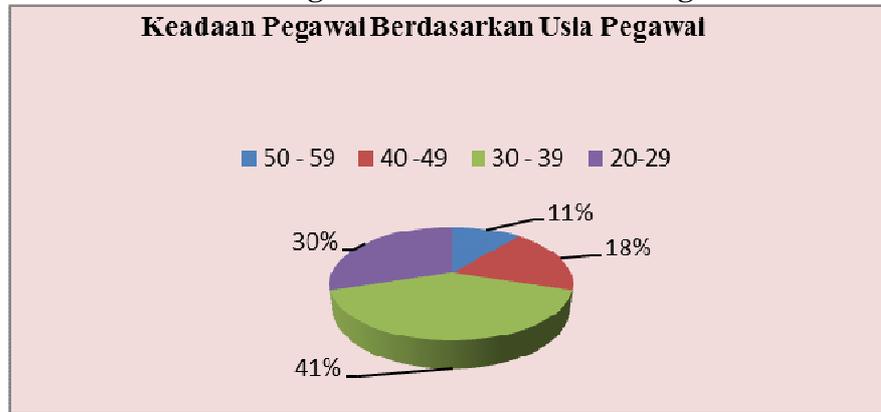
Dari tabel dan gambar di atas dapat dilihat bahwa keadaan pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, berdasarkan latar belakang sudah cukup baik, dengan tingkat pendidikan pegawai cukup tinggi yaitu lulusan perguruan tinggi. Menunjukkan bahwa sarjana (S2) sebanyak 3 orang sebesar 11%, (S1) sebanyak 15 orang sebesar 56%, D3 sebanyak 3 orang sebesar 11% dan lulusan SMA sebanyak 6 orang sebesar 22%.

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu Berdasarkan Usia Pegawai**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	50-59	3	11%
2	40-49	5	18%
3	30-39	11	41%
4	20-29	8	30%
<b>Jumlah</b>		<b>27</b>	<b>100%</b>

Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

**Gambar 4.3**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Usia Pegawai**  
**Keadaan Pegawai Berdasarkan Usia Pegawai**



Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

Dari tabel dan diagram tersebut dapat dilihat bahwa karakteristik responden dalam penelitian ini yang paling banyak berusia 30-39 tahun yaitu sebanyak 11 orang, sedangkan yang berusia 20-29 sebanyak 8 orang, usia 40-49 sebanyak 5 orang, sedangkan tingkat usia 50-59 tahun sangat kecil yakni terdiri dari 3 orang saja.

#### **4.6 Keadaan Peralatan Kantor PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**

Keadaan peratan kantor tersebut bagian terpenting dalam mendukung kelancaran tugas dan pelayanan yang diberikan, serta untuk menciptakan kenyamanan pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sudah memiliki fasilitas cukup baik dan nyaman sehingga mampu sebagai penunjang bagi pegawai dalam memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

**Tabel 4.5**  
**Sarana dan Prasarana Kantor Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**

No	Jenis Barang	Jumlah	Tahun Pembelian	Kondisi		
				Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	Gedung Kantor	1 Unit	-			
2	AC Split	6 Unit	2011	o		
3	CCTV	1 Buah	2010	o		
4	Chas Box	2 Buah	2011		o	
5	Dispenser	3 Buah	2010	o		
6	Filling Cabinet	11 buah	2015		o	
7	Gendset Pemb. Listrik	1 Buah	2010	o		
8	Generator Listrik	2 Buah	2010	o		
9	Horizontal Blind	1 Buah	2014		o	
10	Kamera Foto	2 Buah	2013	o		
11	Komputer Mini	7 Buah	2013		o	
12	Komputer Destop	9 Unit	2008	o		
13	Kulkas/Lemari Es	1 Buah	2007	o		
14	Kursi Kerja (Putar)	9 Buah	2010	o		
15	Kursi Rapat	23 Unit	2008	o		
16	Kursi Tunggu	4 Unit	2008	o		
17	Lemari Besi	2 Unit	2010	o		
18	Kompor Gas	1 Unit	2012	o		
19	Lemari Makan	1 Unit	2003	o		
20	Meja Kerja	3 Buah	2010	o		
21	Meja Rapat	9 Unit	2008	o		
22	Mesin Absensi	1 Buah	2014	o		
23	Mesin Pompa	1 Buah	2010	o		
24	Mesin Hitung Uang	1 Buah	2010	o		
25	Mesin Hitung Listrik	4 Buah	2012	o		
26	Mesin Stensil Manual	3 Buah	2012		o	
27	Mesin Tik Manual	2 Buah	2007	o		
28	Mesin Penghancur Kertas	1 Unit	2008	o		
29	Mobil Dinas	4 Unit	2007	o		
30	Motor Dinas	15 Unit	2008	o		
31	Note Book	6 Unit	2009	o		
32	Printer	5 Unit	2013	o		
33	Perlengkapan Komputer	10 Unit	2012	o		
34	Peralatan Dokter	1 Unit	2009	o		
35	Slipde OHP	1 Buah	2005	o		
36	Server	5 Buah	2007	o		
37	Scanner	7 Unit	2011	o		
38	Televisi	3 Unit	2012	o		
39	Telfon Sentral	12 Unit	2010	o		
40	Tape Kecil	1 Unit	2004		o	
41	Unit Power Suplay	6 Unit	2014	o		
45	Voice Recorder	4 Unit	2011		o	
46	Whiteboard	1 Unit	2010	o		
47	Sofa	3 Unit	2005			
48	Spring Bed	2 Unit	2006	o		
49	Facsimile	1 Unit	2007	o		
50	UPS	11 Unit	2013	o		
51	Komputer Destop	4 Unit	2012	o		

Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat diketahui bahwa fasilitas Sumber: PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dalam kondisi baik dan hanya beberapa saja yang mengalami kerusakan ringan.

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1 HASIL PENELITIAN**

Bab ini penulis akan menjelaskan hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian diawali ketika penulis menyelesaikan proposal penelitian dan mengurus surat izin penelitian sehingga mendapatkan izin penelitian secara resmi. Hasil penelitian ini ialah dimana penulis akan menjabarkan temuan fakta dan data yang diperoleh ketika melakukan wawancara langsung dengan informan penelitian, observasi, dokumentasi penelitian langsung dilapangan, serta dari berbagai referensi yang peneliti gunakan untuk mendukung data dan fakta. Selanjutnya data dan fakta yang didapat kemudian dideskripsikan untuk kemudian dianalisis sehingga nantinya peneliti dapat menarik kesimpulan serta solusi yang kuat terkait permasalahan yang ada pada judul penelitian ini.

##### **5.1.1 Karakteristik Informan**

Dalam penelitian ini, informasi diperoleh dari informan-informan yang telah ditetapkan berdasarkan teknik *purposive sampling*, dimana akan memberikan peluang kepada peneliti untuk melakukan pemilihan responden atau narasumber yang diharapkan mampu memberikan informasi dan pendapat yang melengkapi kebutuhan data. Selanjutnya peneliti melakukan observasi serta wawancara mendalam (*depth interview*) terhadap beberapa informan diantaranya Kepala

Cabang, Kepala Unit PKBL, beserta Pegawai Pelaksana Administrasi program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang dianggap memahami dan mengerti akan masalah penelitian yang menjadi objek diteliti yaitu tentang Implementasi Program Kemitraan Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Dari hasil wawancara tersebut dipadukan dengan pedoman pelaksanaan program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) sebagai acuannya.

Adapun subjek penelitian yang menjadi informan ataupun narasumber diharapkan dapat memberikan keterangan yang sesuai dengan apa yang dilaksanakan pada penelitian ini. Pada penelitian ini informan-informan terdiri dari 10 orang informan, yang mana 4 informan dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, dan selanjutnya 6 orang dari mitra binaan yang menjadi objek penerima program kemitraan dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Adapun rincian informan dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu terdiri dari Kepala Cabang, Kepala Unit, 1 orang Pelaksana Administrasi program kemitraan dan 1 orang mantan Pelaksana Adminitrsasi yang cukup pengalaman dalam melaksanakan program kemitraaan ditahun-tahun sebelumnya. Sedangkan informan pendukung ialah 6 orang mitra binaan sebagai penerima program kemitraan dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu berdasarkan sektor usaha yang terdiri dari perdagangan, perkebunan, perikanan, jasa dan lainnya. Untuk lebih jelasnya data tentang informan-informan tersebut dapat kita lihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.1**  
**Jumlah Informan Pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dan Informan Pendukung /Mitra Binaan**

No	Nama Informan	Pihak Kepentingan	Keterangan Jabatan/Asal Masyarakat
1	AM Tawil	Penanggung Jawab	Kepala Cabang
2	Joko Sulistiyo,SE	Penanggung Jawab	Kepala Unit
3	Zainudin Bakhtiar	Pelaksana Program	Pelaksana Administrasi
4	Putra Eka Raftayuda, SE	Mantan Pelaksana Program	Pelaksana Adminitrasi
5	Sofni	Penerima Program	Pematang Gubernur
6	M Taher	Penerima Program	Pematang Gubernur
7	Yuliati	Penerima Program	Kota Bengkulu
8	Mulyadi	Penerima Program	Pasar Minggu
9	Marta Kusuma	Penerima Program	Kota Bengkulu
10	Hutabarat	Penerima Program	Kota Bengkulu

Sumber: Wawancara Penelitian, 2017

Dari tabel di atas menjelaskan beberapa pihak terkait program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang berperan dalam menjawab informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Semua pihak ini merupakan pihak-pihak strategis yang dapat memenuhi kebutuhan informasi terkait implemetasi program kemitraan pada sisi internal. Pelaksana program yang dipilih memenuhi pihak kepentingan langsung dengan aspek-aspek penelitian.

1. Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

Hal ini dikarenakan posisi pimpinan yang memiliki tanggung jawab serta memanagerial keseluruhan kegiatan baik itu terkait pelayanan klaim, sumberdaya manusia termasuk program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Sehingga informasi dari pimpinan akan berpengaruh dalam pemenuhan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.

## 2. Kepala Unit Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu

Kepala Unit ini merupakan bidang yang membawahi segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan program kemitraan. Sehingga kebijakan, pelaksanaan, pengawasan dan penanggung jawab menjadi tugas pokok dan fungsi dari unit tersebut. Dari keterangan yang diperoleh kepala bidang ini akan melengkapi data yang dibutuhkan.

## 3. Petugas Adminitrasi PKBL

Pelaksana admnistrasi merupakan mereka yang langsung kelapangan serta mengetahui sekali dinamika terkait dengan pelaksanaan program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Namun prioritas terhadap pemilihan informan ini dilandaskan pada informasi yang dibutuhkan karena bertanggung jawab atas mulai dari meneliti proposal pengajuan dana kemitraan hingga pembinaan mitra binaan itu sendiri.

## 4. Mitra Binaan

Dalam penelitian ini bukan hanya dari data internal lembaga pelaksanaan program, tetapi tanggapan dan persepsi masyarakat penerima program menjadi bagian penting dalam menilai hasil dari penelitian yang dilaksanakan. Mitra binaan sebagai penerima program kemitraan yang secara langsung menerima manfaat dari program tersebut. Maka dari itu untuk memenuhi informasi yang valid sehingga akan menggabungkan antara sudut pandang internal maupun eksternal.

Untuk melihat informan secara jenis kelamin adalah dengan maksud agar memberikan gambaran mengenai keterwakilan antara informan laki-laki dan

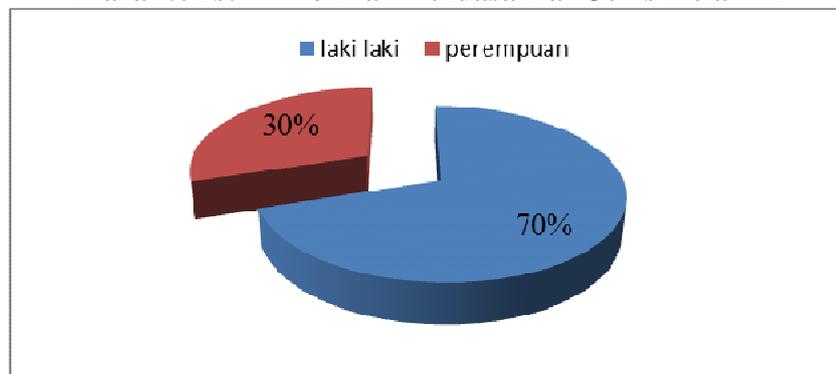
informan perempuan dalam penelitian ini. Berikut karakteristik informan berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 5.2**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	7
2	Perempuan	3
Jumlah		10

Sumber: Penelitian Juli 2017

**Gambar 5.1**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Penelitian Juli 2017

Dari tabel di atas dapat dilihat sebagian informan penelitian berjenis kelamin laki laki, yaitu sebanyak 7 orang laki laki dan 3 orang perempuan. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar pegawai PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu berjenis kelamin laki-laki yakni Kepala Cabang, Kepala Unit PKBL, Pelayanan Administrasi PKBL, serta informan pendukung juga kebanyakan berjenis kelamin laki-laki. Akan tetapi dalam penelitian ini melibatkan informan berjenis kelamin perempuan dikarenakan mitra binaan yang berasal dari usaha kecil dan menengah juga dimiliki oleh kaum perempuan serta sebagai penerima program kemitraan.

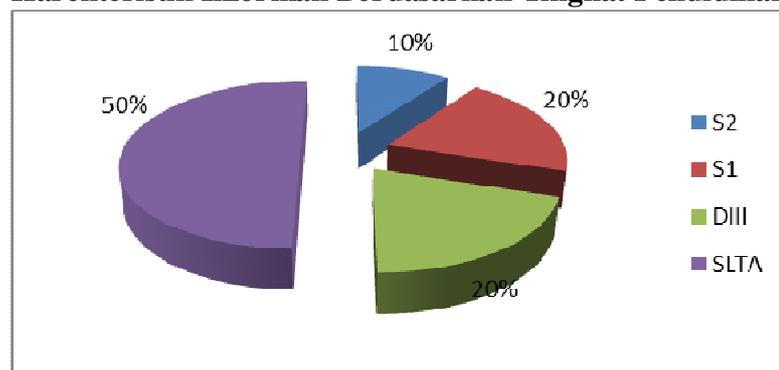
Sedangkan berikut ini karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikan terakhir yang ditempuh, dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

**Tabel 5.3**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	S2	1	10%
2	S1	2	20%
4	D.III	2	20%
5	SLTA	5	50%
Jumlah		10	100%

Sumber: Hasil Penelitian, Juli 2017

**Gambar 5.2**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



Sumber: Hasil Penelitian, Juli 2017

Dari tabel dan gambar 5.2 di atas dapat dilihat bahwa informan dalam penelitian ini mewakili berbagai latar belakang pendidikan yang kapasitas yang memiliki pendidikan tinggi yang lebih banyak, hal ini akan membuat data yang diperoleh dalam wawancara tidak diragukan dari pada sisi tingkat pendidikan yang dimiliki sehingga sangat menentukan dalam penelitian ini.

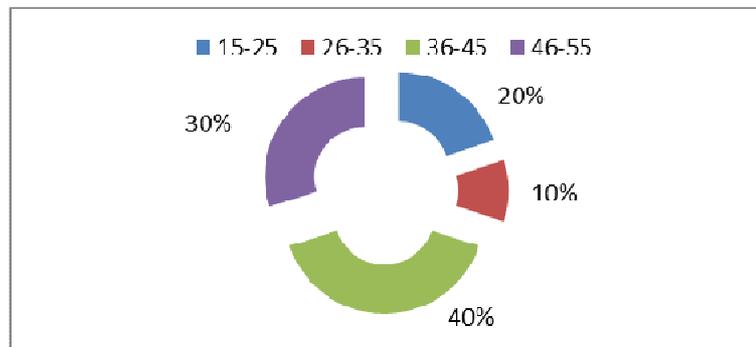
Usia informan peneliti kelompokkan dalam rentang usia 15 tahun dari melihat mayoritas penerima pinjaman lunak program kemitraan. Berikut ini karakteristik informan berdasarkan usia.

**Tabel 5.4**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	15-25 Tahun	2	20%
2	26-35 Tahun	1	10%
3	36-45 Tahun	4	40%
4	46-55 Tahun	3	30%
Jumlah		10	100%

Sumber: Hasil Penelitian, Juli 2017

**Gambar 5.3**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Usia**



Sumber: Hasil Penelitian, Juli 2017

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pemilihan informan mewakili beberapa tingkatan umur. Hal ini juga memiliki pengaruh terhadap jawaban dari pada wawancara yang dilakukan. Dari data tersebut bahwa tingkat kedewasaan dan pengalaman informan cukup memenuhi perwakilan tingkatan umur sehingga hasil penyampaian respon dapat dipegang dan dipertanggungjawabkan. Informan yang paling banyak diwawancarai memiliki rentang usia dari 36-45 tahun yang merupakan gabungan dari pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sebagai pelaksana program kemitraan, Selanjutnya dari mitra binaan dari beberapa sektor seperti perdagangan, jasa, perikanan dan lainnya. Sedangkan pada rentang usia 15-25

berjumlah 2 orang, 26-35 hanya 1 orang dan rentang usia 46-55 yang berjumlah 2 orang.

## **5.2 Deskripsi Variabel Penelitian**

Penelitian ini hanya memiliki satu variabel yang ingin diteliti yaitu implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Setelah melakukan dan mengumpulkan data lapangan, penulis selanjutnya melakukan tahapan dan proses analisis data. Proses pengelolaan dan analisis data ini selanjutnya disajikan dalam bentuk hasil penelitian yang sistematis dan terarah sesuai dengan fokus dan aspek penelitian pada Bab III yang terdiri dari 4 aspek penelitian yaitu berdasarkan penentuan sasaran program kemitraan yaitu dilihat dari sasaran yang sesuai dengan aturan yang berlaku dalam pelaksanaan program kemitraan tersebut, mekanisme penyaluran program kemitraan yaitu tahapan yang sesuai dengan aturan dan standar pelaksanaan yang berlaku dalam proses penyaluran dana pinjaman dari program kemitraan itu sendiri, sumber daya manusia program kemitraan maksudnya dilihat dari sisi sumber daya dalam pelaksanaan program kemitraan dari pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, sedangkan selanjutnya kesiapan organisasi yaitu kesiapan dalam melakukan pemantauan dan pembinaan terhadap program kemitraan yang sedang dijalankan.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur program kemitraan dan bina lingkungan PT. Jasa Raharja (Persero), peraturan tersebut menggambarkan bahwa BUMN memiliki kewajiban yakni menyisihkan laba perusahaan untuk program kemitraan dengan tujuan untuk membantu masyarakat yang memiliki usaha kecil menjadi lebih tangguh dan mandiri sehingga akan berdampak pada perkembangan

usaha, peningkatan taraf ekonomi bahkan kesejahteraan masyarakat usaha kecil. Dengan menggunakan teori dan peraturan, penulis dapat menjadikan acuan implementasi program kemitraan yang dilaksanakan pada periode 2016.

Data yang berhasil diperoleh dilapangan selanjutnya penulis kelompokan sesuai dengan aspek-aspek penelitian yang dibutuhkan sesuai dengan item-item yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara maka dapat diperoleh informasi sebagai berikut:

#### **5.1.2.1 Penentuan Sasaran Program Kemitraan**

Untuk memperoleh sasaran yang sesuai dengan aturan yang berlaku, maka ada beberapa hal yang harus dilengkapi serta dengan melalui beberapa tahap yang harus diselenggarakan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu ialah sebagai berikut:

- Penyebarluasan informasi tentang pelaksanaan program kemitraan
- Pengumpulan proposal pengajuan menjadi calon mitra binaan
- Proses seleksi administrasi proposal calon mitra binaan
- Survei lapangan dan penetapan resmi sebagai mitra binaan

Pada aspek penelitian ini yakni mengenai penentuan sasaran program kemitraan sangat penting dibahas karena akan melihat proses penyebaran informasi, sumber dana, seleksi adminitasi dan survei lapangan serta objek yang menjadi target dalam suatu kebijakan maupun program yang dilaksanakan baik itu oleh suatu lembaga pemerintahan maupun swasta, yang telah dirumuskan dengan sebaik-baiknya. Sehingga hal tersebut menjadi acuan dalam proses pelaksanaannya serta ingin dicapai dengan hasil yang maksimal. Dalam program kemitraan di PT. Jasa

Raharja (Persero) Cabang Bengkulu terdapat sasaran penyaluran program ini kepada masyarakat yang memiliki usaha kecil harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu diatur dalam Standar Operasional Prosedur Program Kemitraan dan Bina Lingkungan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Untuk mengetahui proses menentukan sasaran yang dilakukan dilapangan tersebut peneliti menanyakan langsung kepada bapak Js selaku Kepala Unit PKBL PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu menjelaskan proses dalam memperoleh sasaran/penerima program kemitraan sebagaimana yang telah terealisasi pada periode tahun 2016, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Proses yang dilewati dalam penentuan sasaran program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, yakni langkah pertama pihak kami menyusun program kerja pada bagian Unit PKBL tentang program kemitraan yang akan segera dilaksanakan pada periode 2016 dan setelah disetujui maka kita akan segera laksanakan diantaranya dengan penentuan sasaran diawali adanya pemberian informasi dan sosialisasi akan adanya pelaksanaan program kemitraan seperti itu, pada awal bulan Januari 2016 tepatnya minggu kedua, penyebaran informasi ini dilakukan dengan pemberitahuan melalui media masa yakni disajikan informasi tersebut melalui web serta secara langsung, namun informasi ini lebih cepat direspon apabila penyampaiannya dari mulut kemulut, selanjutnya proposal permohonan menjadi mitra binaan terus berdatangan diberikan masyarakat terutama yang memiliki usaha, calon mitra binaan yang mengantarkan proposal tersebut diberikan secara umum arahan dan gambaran sederhana tentang alur menjadi mitra binaanya Jasa Raharja. Proposal-proposal tersebut langsung diantarkan ke kantor cabang oleh calon mitra binaan, pada saat itu lebih kurang dari 35 proposal yang terkumpul.

Selanjutnya bapak Js selaku Kepala Unit PKBL PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu juga mengemukakan pendapat berikut ini:

“Maka selanjutnya dilakukan registrasi pada sistem PKBL agar data tersimpan dengan baik dan dana yang diajukan oleh calon mitra binaan agar dapat disesuaikan dengan anggaran yang tersedia yakni pada tahun 2016 anggaran untuk program kemitraan itu totalnya Rp 550,000,000, setelah itu selesai tahap ini maka proposal yang diterima akan diseleksi berdasarkan kriteria sesuai dengan SOP yakni adanya kriteria umum yakni calon mitra binaan asli warga

Negara Indonesia, usahanya minimal sudah lebih kurang berjalan selama 1 tahun, belum memiliki kemampuan untuk melakukan peminjaman di bank, asetnya tidak melebihi jumlah yang telah ditetapkan yakni maksimal Rp 500,000,000, memiliki potensi dan prospek usaha untuk berkembang dan lain-lainnya serta ada beberapa dokumen tambahan yang harus dilengkapi dan dilampirkan seperti fotocopy KTP pemilik/pengurus, fotocopy kartu keluarga, fotocopy NPWP, bukti pembayaran PBB, fotocopy surat izin domisili dan lain-lainnya. Bagi proposal yang lolos seleksi ini akan menuju tahap survei lapangan yakni dimana pihak kami melakukan kunjungan untuk melihat langsung kondisi usaha serta kesesuaian dengan data yang tertera pada proposal yang telah diajukan, apabila mitra binaan ini dinyatakan pantas menerima maka mereka akan melewati mekanisme dalam penyaluran program kemitraan ini". (Wawancara: Juli 2017)

Penjelasan yang disampaikan Bapak Kepala Unit PKBL mewakili bagaimana proses umum dalam menentukan sasaran program kemitraan tersebut, namun penulis masih belum tahu seperti apa seleksi yang sesuai dengan SOP, sehingga peneliti memutuskan untuk menanyakan lagi hal tersebut. Saat itu bapak Pe menjelaskan karena beliau sudah cukup lama berkecimpung di Unit PKBL terutama program kemitraan ini, Beliau mengungkapkan sebagai berikut.

"Kebetulan saya cukup lama menjadi petugas administrasi Unit PKBL, sebelumnya pihak kami menyusun rencana kerja dan anggaran program kemitraan oleh unit PKBL yang nantinya, akan disetujui oleh Ka. Divisi Keuangan, setelah itu adanya sosialisasi penyelenggaraan program kepada masyarakat. Maka tahap penerimaan proposal dengan rentang waktu 18 Januari hingga 18 Februari, proposal yang sudah masuk atau sudah kita diterima dari calon mitra binaan akan diregistrasi sistem PKBL, selanjutnya pihak kami melakukan evaluasi kecukupan anggaran, maka nantinya akan ada proposal yang dapat diproses dan tidak dapat diproses (diberikan nota dinas dan surat penolakan proposal permohonan menjadi mitra binaan diberikan paling lambat 30 hari), setelah itu bagi proposal yang dapat diproses akan memeriksa kelengkapan administrasi/dokumen yang harus dilampirkan, sehingga terseleksi lagi proposal yang memenuhi syarat dan yang tidak memenuhi syarat (bagi yang tidak memenuhi syarat di berikan surat penolakan resmi dari perusahaan), setelah selesai proses seleksi administrasi maka, selanjutnya survei lapangan oleh petugas serta laporan hasil survei akan dianalisis serta adanya pendapat dari Kepala Divisi Keuangan dan Kepala Cabang, jika disetujui maka akan masuk pada tahap penyaluran dana program kemitraan" (Wawancara: Juli 2017)

Dengan adanya ketetapan akan dilaksanakan program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu periode tahun 2016, maka pihak Jasa Raharja terutama Unit PKBL melakukan sosialisasi atau penyebarluasan informasi kepada semua masyarakat melalui penyampaian secara langsung yang pada akhirnya informasi itu menyebar secara menyeluruh melalui mulut ke mulut dari masyarakat. Selajutnya berdatanganlah masyarakat ke kantor cabang dengan membawa proposal permohonan menjadi mitra binaan Jasa Raharja, waktunya pada bulan Januari sudah mulai masuk berbagai proposal permohonan, dengan waktu yang telah dibatasi yakni dari tanggal 18 Januari hingga tanggal 18 Februari. Setelah proposal yang masuk di tampung hingga pada 35 proposal dari masyarakat yang memiliki usaha, hal ini di bukukan dalam buku berkas pengajuan program kemitraan dan bina lingkungan Unit PBKL PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Proposal ini diterima oleh petugas administrasi bagian PKBL dengan adanya beberapa informasi yang disampaikan agar masyarakat memiliki gambaran umum tentang alur dari proses seleksi ini. Berikut ini dokumen data calon mitra binaan yang mengajukan proposal untuk menjadi mitraan binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

**Gambar 5.4**  
**Buku Berkas Pengajuan Proposal Dana Kemitraan di PT. Jasa Raharja**  
**(Persero) Cabang Bengkulu**



Seperti halnya wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Jasa Raharja, namun peneliti juga menanyakan kepada Ibu YI selaku mitra binaan dari sektor perdagangan yang pernah melewati proses ini, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Dulu sekitar bulan Januari tahun 2016 saya mendapatkan informasi tentang adanya program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, waktu itu saya diinformasikan oleh tetangga saya beliau mengatakan bahwa silahkan ajukan proposal ke kantor cabang Jasa Raharja yang di tanah patah, tentang pinjaman untuk modal usaha saya kebetulan saya punya warung manisan, setelah itu suami saya datang ke kantor sekaligus menanyakan bagaimana cara mendapatkan pinjaman tersebut serta menjadi mitra binaan Jasa Raharaja, suami saya bilang nampaknya untuk mengurus bantuan tersebut tidak sulit prosesnya, mudah dilengkapi dan yang penting bagi kami bunga pinjaman tidak terlalu besar. Esoknya kami segera melengkapi berbagai syarat yang telah diinformasikan serta dokumen seperti KTP suami saya, foto copy kartu keluarga, foto warung manisan kami, surat izin domisili, fotocopy bukti pembayaran PBB dan prosposal yang telah diisi dengan data yang lengkap serta kami mengajukanya ke Kantor Cabang Jasa Raharaja, alur untuk diterima menjadi salah satu mitra binaan Jasa Raharja cukup bisa dipahami tanpa adanya alur terasa lebih pasti tanpa harus kita bolak balik untuk mengurusnya”. (Wawancara: Juli 2017)

Dengan adanya penyampaian dari informan pendukung, hal tersebut tentunya harus memiliki kesamaan akan jawaban dari pihak Jasa Raharja sebagai pelaksana

yang mengimplementasikan program kemitraan ini. Sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosesnya yang berlaku serta adanya beberapa yang hambatan dalam implementasinya. Dalam hal kriteria calon mitra binaan yang harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pada tanggal 03 Agustus 2017, peneliti melakukan wawancara dengan bapak Bp Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu tentang proses penetapan sasaran program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Terkait hal itu beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Pada penyaluran program kemitraan periode 2016 ini memang saya sendiri belum menjadi Kepala Cabang di Bengkulu, namun saya melihat dan memantau data serta mengadakan diskusi dengan Kepala Unit PKBL dan Petugas Administrasi lapangan tentang bagaimana kondisi dan gambaran umum keadaan PKBL secara umum. Sehingga terlihat pelaksanaannya proses penetapan sasaran dari program kemitraan itu sudah cukup baik dan sesuai dengan proses yang seharusnya. Seperti menampung proposal yang diajukan oleh masyarakat kemudian setelah terkumpul maka diseleksi berdasarkan kriteria dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku, jika setelah itu pasti adanya laporan kepada kantor pusat tentang jumlah ketersediaan untuk dana program kemitraan tahun ini yang siap dibagikan. Apabila telah lolos tahap tersebut tentunya ada konfirmasi apakah proposal diterima dan ditolak kepada calon mitra binaan, yang diterima akan di survei langsung tempat usahanya agar menyesuaikan kecocokan data diproposal dan lapangan, jika semua tahap dilewati maka terpilihlah penerima mitra binaan yang akan masuk pada tahap penyaluran dana kemitraan.”(wawancara: Agustus 2017)

Tidak hanya hal itu saja, peneliti juga meminta penjelasan atas kriteria mengenai jumlah asset yang menjadi salah satu poin dalam seleksi administrasi proposal pengajuan program kemitraan ini. Sehingga penentuan sasaran berjalan dengan tepat sesuai aturan yang tertera dalam Standar Operasional Prosedur, terkait hal ini beliau juga menyampaikan bahwasannya:

“Memang salah satu aturan untuk menjadi mitra binaan adalah pemeriksaan jumlah asset calon mitra binaan yang termasuk dalam proses pemeriksaan data

proposal yang diajukan calon mitra binaan, kriteria ini yang merupakan salah satu penentu yang harus sangat kami perhatikan sebagai penyelenggara, namun memang ada beberapa calon mitra binaan yang melebihi yang tertera dalam peraturan, hal itu dikarenakan atas beberapa pertimbangan seperti masyarakat yang memiliki usaha tersebut memang dari kecil telah dibina oleh di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu serta mitra binaan tersebut memiliki citra yang sangat baik dan prestasi yang baik dalam upaya pengembangan usahanya untuk menjadi semakin mandiri tangguh dan berkembang sesuai tujuan utama program kemitraan ini”. (wawancara: Agustus 2017)

Dari keterangan tersebut bahwasanya proposal dikumpulkan ke pihak Jasa Raharja, begitupun dari data yang diperoleh bahwasanya proposal yang terkumpul dari rentang waktu yang telah ditentukan sekitar 35 proposal, setelah itu proposal yang masuk diperiksa untuk bisa masuk ketahapan selanjutnya yakni tahap seleksi administrasi.

Seleksi proposal sesuai dengan ketentuan administrasi yang ada merupakan tahap dimana proposal sudah terkumpul dan siap untuk diselesaikan dengan sangat baik oleh pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Dengan berbagai pengamatan yang dilakukan dan hasil wawancara, penelitian mendapatkan gambaran tentang seleksi administrasi, diantaranya semua proposal yang telah terkumpul akan segera diregistrasi pada sistem PKBL, setelah semuanya selesai maka akan adanya evaluasi kecukupan anggaran program kemitraan sebelumnya telah ditentukan berdasarkan keuntungan perusahaan yang ditetapkan langsung oleh kartor pusatnya. Artinya setelah tahap ini akan ada proposal yang dapat diproses dan tidak dapat diproses sehingga diberikan surat penolakan.

Bagi proposal yang dinyatakan dapat diproses akan diperiksa secara teliti oleh Petugas Adminitrasi Unit PKBL, proposal tersebut dilengkapi beberapa

dokumen pendukung lainnya. Seperti KTP calon mitra binaan, kartu keluarga, NPWP, PBB, foto-foto usaha dan lainnya. Untuk mengetahui bagaimana rangkaian dari proses seleksi tahap ini, peneliti langsung menanyakan kepada Petugas Adminitrasi Unit PKBL yakni Bapak Zb, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Proses seleksi administrasi dana dokumen yang harus dilampirkannya, ya tentunya pekerjaan kita sudah lebih mudah karena ada alurnya yang jelas, seperti ini misalnya *dek* proposal ini harus kita seleksi berdasarkan kriteria umumnya diantaranya milik warga Negara, bentuk usahanya perseorangan atau berbadan hukum, bukan anak perusahaan dan bukan juga mitra binaan BUMN lain, pemeriksaan total asset dan omsetnya, dan analisis yang usaha memiliki potensi berkembang, minimal sudah berdiri satu tahun dan paling utama belum memenuhi untuk meminjam di perbankan serta dokumen pendukung lainnya yang dilampirkan”. (Wawancara: Agustus 2017)

Dari pernyataan yang disampaikan oleh salah seorang Petugas Adminitrasi Unit PKBL tersebut, dapat dilihat ada beberapa kriteria yang digunakan untuk melakukan seleksi pada proposal yang telah diajukan oleh masyarakat yang hendak menjadi mitra binaanya PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, dengan adanya kejelasan dalam tahap seleksi, artinya memberikan proses seleksi yang baik dan alternatif untuk mendapatkan calon mitra binaan yang sesuai kriteria serta adanya tranparansi dari hasil untuk menuju pada tahap selanjutnya.

Dari hasil penelitian yang diperoleh penulis pada pengamatan yang dilakukan pada lokasi penelitian bahwa terlihat selalu adanya buku panduan (SOP) di meja kerja petugas maupun Kepala Unit PKBL. Di dalam buku tersebut sudah terlihat jelaskan tentang alur yang harus dilewati dan syarat yang harus dilengkapi.

**Gambar 5.5**  
**Meja Kerja Unit PKBL dan Buku Panduan SPO PKBL PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**



Masih berhubungan dengan seleksi proposal permohonan menjadi mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, sesuai hasil wawancara dengan salah seorang mitra binaan yang dahulunya pernah menjadi calon mitra binaan, menyatakan tentang adanya tahap seleksi proposal yang mereka ajukan berdasarkan kecocokan dan kelengkapan syarat dan dokumen pendukung, beliau Bapak Hb menyampaikan.

“Tahap pemeriksaan proposal dan dokumen pendukung seperti waktu itu kalo saya nggak salah harus ada KTP/SIM, Kartu Keluarga, Foto Copy NPWP, Foto Copy bukti pembayaran PBB, foto saya 4x6 2 lembar, foto usaha saya ini sebesar 5 R tentunya itu semua harus dilengkapi mbak, yang membuat saya nyakin kalo proposal kami diseleksi waktunya juga buktinya setelah kami mengantarkan proposal ke kantor cabang, petugasnya menyampaikan bahwanya proposal yang diajukan bukan berarti langsung diterima karena masih ada tahap seleksi oleh pihak mereka, dan terbukti dengan adanya kelang waktu adanya pengajuan proposal dengan pengumuman hasil proses seleksi, jika proposal kita ditolak ada pemberitahuanya dan jika diterima juga ada pemberitahuan” (Wawancara: Agustus 2017)

Adapun hasil dokumentasi penelitian atas hal mengenai buku berkas pengajuan program kemitraan ialah tertera nama calon mitra binaan yang



(Persero) Cabang Bengkulu, petugas bapak Zb selaku Petugas Adminitrasi PKBL melakukan pengamatan dengan memperhatikan beberapa kriteria:

“Survei lapangan tahap dimana kami sebagai pihak penyelenggara yang akan bekerja sama/ bermitra melakukan mendatangi tempat usaha mereka. Dalam survei lapangan ini fungsinya untuk melihat kecocokan nama calon mitra binaan dan nama perusahaan dengan bukti menunjukkan identitas asli, observasi tempat usaha yang disesuaikan dengan alamat yang tertera dipersyaratkan yang dilampirkan. Mencari informasi (tetangga, bank dan sanak saudara) apakah calon mitra binaan telah memperoleh pinjaman dari bank atau BUMN pembina lainnya. Setelah mengverifikasi data yang tertera di proposal, kemudian mewawancarai calon mitra binaan dan masyarakat lingkungan sekitar guna menilai karakter calon mitra binaan”. (wawancara: Agustus 2017)

Setelah selesai melakukan survei lapangan, maka pihak terkait memberikan tanggapan terhadap hasil survei, apakah calon mitra binaan dapat direkomendasikan. Dari hasil rekomendasi maka dapat ditentukan calon mitra binan disetujui atau tidak, jika disetujui maka akan masuk ke tahap penyaluran program kemitraan.

Selama melakukan observasi dilapangan, peneliti melihat dan memperhatikan bahwa selalu adanya koordinasi yang dilakukan oleh Kepala Cabang, Kepala Unit PKBL serta petugas admistrasi lapangan membahas kondisi usaha mitra binaan, kondisi angsuran pinjaman lunak dari mitra binaan dan sebagainya. Tidak hanya itu, peneliti menanyakan langsung pada mitra binaan yang artinya telah melewati proses dari calon mitra binaan hingga calon mitra binaan. Ketika mengamati keadaan usaha dari mitra binaan sambil berdialog langsung pada pemilik usaha yakni dengan bapak Mt selaku mitra binaan dari sektor jasa beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Saya awalnya cuma usaha jahit kecil-kecilan untuk biaya hidup sehari-hari dirumah kontrakan saya, kemudian saya mendapat informasi dari salah satu langganan jahit kami tentang adanya pinjaman lunak dari program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, beliau menyuruh kami untuk memanfaatkan peluang tersebut dikarena usaha kami memiliki potensi untuk

berkembang karena hasil jahitan yang rapi dan memuaskan pelanggan, pada akhirnya saya memberanikan diri datang ke kantor cabang dan untung saat itu saya dijelaskan petugas dengan sangat rinci mengenai kriteria dan dokumen serta tahap yang harus dilalui, singkat cerita saya penuhi syarat yang dibutuhkan secara cepat, setelah itu cukup lama tidak ada kabar saya cukup pesimis bahwa saya tidak bisa menjadi mitra binaanya di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, namun lebih kurang satu bulan kemudian saya dinformasikan saya bisa menjadi mitra binaan resmi setelah dilalui tahap survei tempat usaha kita dengan memperhatikan mesin jahit, hasil jahitan saya dan lainnya dek". (wawancara: Juni 2017)

Keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara tersebut mengarah pada proses penentuan sasaran yang sesuai dengan kriteria yang tercantum dalam peraturan menteri dan Standar Operasional Prosedur program kemitraan tersebut, bahwasanya masyarakat yang memperoleh dana pinjaman lunak yang sebelumnya pernah menjadi calon mitra binaan pada periode tahun 2016 memberikan tanggapan bagaimana tahap yang harus dilewati untuk berhasil terpilih menjadi mitra binaan PT. Jasa Raharja. Selain itu, Peneliti mengamati secara keseluruhan bentuk fisik usahanya tersebut memang cukup berpotensi untuk berkembang, selain itu terlihat berbagai aktivitas dalam pengembangan usaha seperti karyawan yang sedang menyelesaikan jahitan pelanggan serta terlihat juga tumpukan jahitan yang telah selesai, hingga berbagai peralatan yang dibutuhkan. Artinya proses dalam menentukan sasaran dari program kemitraan di PT. Jasa Raharja (persero) Cabang Bengkulu berdasarkan tahap serta kriteria yang telah diatur seperti yang telah dijelaskan di atas.

Setelah melakukan wawancara kepada Kepala Cabang sebagai pimpinan tertinggi yang memiliki tanggung jawab menyeluruh terhadap kegiatan dari perusahaan tersebut. Peneliti menanyakan pendapat bapak Js selaku Kepala Unit

PKBL sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam implementasi program kemitraan ini, apakah sudah mampu direalisasikan dengan baik dan berlandaskan aturan yang berlaku terkait kewajiban dalam pelaksanaan program yang berdampak pada masyarakat. Dari hasil wawancara dengan beliau menyatakan bahwa:

“Dalam menentukan mitra binaan yaitu usaha kecil yang berhak menerima program kemitraan ini sudah berdasarkan pada ketepatan sesuai dengan aturannya yaitu Standar Prosedur Operasional Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) itu sendiri seperti menginformasikan terlebih dahulu kepada masyarakat melalui sosialisasi langsung dan melalui media massa, kemudian pihak kami menerima proposal pengajuan dari masyarakat yang memiliki usaha kecil, setelah itu, kami proses proposal demikian dengan memeriksa semua syarat dokumen administrasi yang sesuai dengan serta untuk waktu penentuan sasarannya yang tepat diperlukan waktu 1 bulan dikarenakan kita harus mengumpulkan terlebih dahulu proposal dari calon mitra binaan, baru bisa kita proses ke tahap selanjutnya sedangkan untuk penentuan berapa jumlah berapa yang akan menjadi mitra binaan itu berdasarkan kecukupan anggaran yang telah ditetapkan oleh kantor pusat berdasarkan pada tingkat laba perusahaan tahun sebelumnya”. (wawancara: Juni 2017)

Sesuai yang terlihat pada tabel 1.6 tentang realisasi jumlah mitra binaan periode 2016 mitra binaan yang memperoleh pinjaman lunak sesuai dengan batas dan anggaran dana untuk program kemitraan, serta tertera data *asset* dan *omzet* usaha kecil yang menjadi mitra binaanya Jasa Raharja. Hal ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedur program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero). Tidak hanya sampai disana peneliti menanyakan hal tersebut kepada Bapak Zainudin sebagai petugas Petugas Administrasi dan Teknis dilapangan juga menyatakan bahwa sasaran program kemitraan dilaksanakan berdasarkan dengan aturan yang berlaku dan persetujuan dari kantor cabang hingga kantor pusatnya. Dalam rangka pembuktian secara ilmiah pernyataan informan sebagai pihak pelaksana program kemitraan tersebut, peneliti melakukan *depth interview* dengan beberapa informan terkait

sasaran program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang tepat sesuai dengan aturan yang berlaku, berikut ini hasil wawancara:

Selanjutnya wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada bapak M1 mitra binaan yang bergerak pada sektor perdagangan, beliau juga menyampaikan sebagai berikut ini:

“Setau *apak* (bapak) sasaran program kemitraan ini sesuai dan tepat saja *dek*, yang *pentiang tu ciek* (yang penting itu satu), *dana pinjaman lunak ko* (ini) diberikan pada *urang* (orang) atau yang *namonyo* (namanya) masyarakatlah tapi dengan *saraiknyo jaleh ado usahanyo* (syaratnya memiliki usaha yang jelas), dan proses yang dilalui juga benar dan sama semuanya tanpa adanya perbedaan, contohnya *apak* (bapak) dulu mendapat informasi dari mitra binaan yang tahun sebelumnya beliau telah lolos menjadi mitra binaanya Jasa Raharja. Kemudian bapak datang kantor membawa proposal dan syarat lainnya, contohnya fotocopy KTP, KK, NPWP, PBB, izin Domisili dllnya *dek. Tantunyo* dokumen *kito diperikso dulu samo pihak* (tentunya dokumen kita di periksa dulu ) oleh Jasa raharja. Setelah agak lamo manunggu (setelah cukup lama) informasi, maka ada pemberitahuan dari petugas melalui telepon tentang diterima atau tidaknya proposal pengajuan kita, kalau *ditarimo* (jika diterima) maka akan mereka proses ketahap survei lokasi usaha kito *dek*”. (Wawancara: Juni 2017)

Selain itu tanggapan ibu M2 selaku mitra binaan yang bergerak dibidang Jasa, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Kurang paham rinci tahapanya seperti apa, namun yang penting saya disuruh melengkapi syarat dan mengumpulnya ke kantor cabang, beberapa waktu kemudia saya memperoleh informasi dari petugas melalui telepon bahwa proposal milki saya diterima dan untuk sementara ini lolos tahap adminitrasi yang akan di lanjutkan ketahap survei lapangan. Dan senang sekali *dek* saya juga lolos pada tahap surve ini dan berhak menerima dana program kemitraan ini. Menurut kesimpulan saya proses ini cukup mudah dipahami dan sepertinya tepat berdasarkan kriteria aturan saya berhak juga untuk dapat dikarenakan banyak juga calon mitra binaan lainnya asetnya lebih besar dari saya saja tetap dapat, itulah yang saya pahami dan rasakan dalam rangkaian pelaksanaanya dilapangan demikian. (wawancara: Juni 2017)

Selain itu, adanya pendapat lain yang dikemukakan oleh ibu Sf mitra binaan yang bergerak dibidang perkebunan, beliau menyampaikan sebagai berikut:

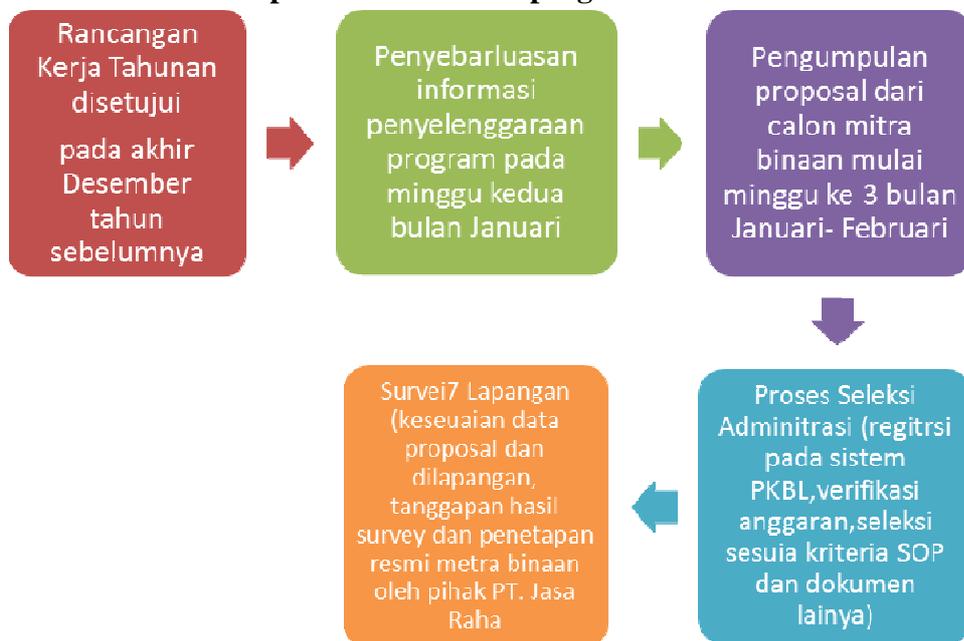
“proses yang ibu lalui tidak terlalu mengalami kendala yang banyak karena untuk mengurus syaratnya tidaklah terlalu susah dan mampu ibu pahami, ibu rasa hal ini telah sesuai dan tepat karena ibu datang ke kantor bukan sekedar minta dana tanpa adanya usaha begitupun dengan syarat yang harus dipenuhikan ibu lengkapi, seperti proposal yang telah diisi secara lengkap, lalu harus disertai dengan fotocopy KK, KTP, bukti pembayaran PBB, surat izin domisili, foto foto tempat usaha kita dan ada beberapa lagi yang ibu lupa dek, tahapan ini harus kita lalui agar bisa mendapatkan pinjaman lunak tersebut. Tapi alhamdulillah ibu berhasil menjadi mitra binaan Jasa Raharja, karena memang tidak semua orang butuh uang lebih apalagi saya contohnya punya anak yang dikuliahkan 2 orang, apalagi cuma usaha ini yang kami punya. kalo bisa dana pinjaman ini lebih besar kira skitar 50 juta dan adanya dana dana yang lainnya”. (wawancara: Juni 2017)

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan kesepuluh informan di atas, maka dapat di jelaskan bahwa untuk penentuan sasaran program kemitraan di PT. Jasa Raharaja (Persero) Cabang Bengkulu. Hal ini wajib dilakukan oleh pihak penyelenggara berdasarkan aturan yang berlaku dalam Standar Operasional Prosedur yang mengacu pada peraturan menteri. Dengan adanya instruksi pelaksanaan program maka akan disusun rancangan kerja tahun tersebut sehingga akan adanya tahap dimana dilakukan dengan beberapa tahap sosialisasi kepada masyarakat baik melalui media sosial maupun secara langsung, setelah itu adanya pengumpulan proposal dengan batas waktu yang ditentukan sehingga proposal akan diseleksi berdasarkan administrasi kemudian proposal calon mitra binaan yang lolos akan disurvei lapangan oleh petugas Unit PKBL, laporan hasil survei akan dievaluasi dan diberi tanggapan untuk diterima atau tidaknya menjadi mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) secara resmi. Tidak hanya itu informan pendukungpun

memberikan data dengan tanggapan positif serangkaian dengan hasil observasi lapangan yang peneliti dilakukan hampir semua menyatakan bahwa mereka melalui beberapa proses dengan mengajukan dokumen yang telah di tetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku. Dalam konteks proses dalam menentukan sasaran atau penerima program kemitraan ini memberikan nilai positif ini memberikan nilai lebih pada hasil penelitian.

Untuk memudahkan pemahaman mengenai penentuan sasaran program kemitraan program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, maka penulis membuatkan tahapan penentuan sasaran program kemitraan berdasarkan pendapat informan sebagai berikut ini:

**Gambar 5.7**  
**Proses penentuan sasaran program kemitraan**



Modifikasi penulis Agustus 2017

### **5.1.2.2 Mekanisme Penyaluran Program Kemitraan**

Adapun alur dari proses distribusi dana Program Kemitraan dinamakan dengan penyaluran dana kemitraan ialah:

- Penandatanganan perjanjian pemberian dana pinjaman kepada mitra binaan.
- Perintah pencairan dana kepada bagian keuangan agar dana ditransfer ke rekening mitra binaan yang bersangkutan dan dilengkapi kwitansi dan bukti transferan dana kemitraan.
- Pengembalian pinjaman program kemitraan oleh mitra binaan kepada PT. Jasa Raharja (Pesero) Cabang Bengkulu.

Setelah menentukan sasaran program kemitraan langkah selanjutnya melakukan penyaluran dana program kemitraan. Mekanisme dalam penyaluran dana ini diawali dengan telah adanya mitra binaan yang akan resmi bekerja sama dengan PT. Jasa Raharja (Pesero) Cabang Bengkulu dengan adanya perjanjian antara kedua belah pihak, sehingga dana bisa di salurkan oleh Divisi keuangan melalui rekening masing masing mitra binaan, sehingga dana tersebut dapat mereka gunakan untuk kepentingan perkembangan usaha mereka, hingga dana tersebut dikembalikan dengan sistem angsuran setiapa bulannya.

berdasarkan hasil observasi dan wawancara dilapangan peneliti menemukan alur dan fakta tentang proses penyaluran program kemitraan sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Js Kepala Unit PKBL, beliau menyampaikan setelah mendapatkan penerima dari program kemitraan berdasarkan tahap seleksi seperti

yang telah disampaikan diatas, tentu waktunya menyalurkan dana kemitraan kepada mitra binaan, berikut ini secara ringkas dijelaskan.

“Jika telah diketahui siapa yang berhak menjadi mitra binaan kami maka akan ada yang namanya perjanjian antara kedua belah pihak, setelah itu menginformasikan pencarian dana kebagian keuangan untuk melakukan transfer ke rekening atas nama mitra binaan yang bersangkutan melalui bank dengan adanya lampiran kwitansi dan bukti transfer kepada mitra binaan. Penyaluran dana ini dilakukan secara periodik yakni triwulan tepatnya pada bulan Maret minggu kedua ini pada sektor jasa sebesar Rp 135,000,000, bulan Juni minggu kedua disalurkan dana pada sektor perdagangan yakni sebesar Rp 315,000,000, September dan November minggu kedua pada sektor perkebunan dan perikanan yakni sebesar Rp 25,000,000 dan 75,000,000. Setelah itu tentunya pihak kami melakukan pengarsipkan dokumen mitra binaan terkait serta selanjutnya memasuki tahap pengembalian angsuran dana pinjaman lunak ini kepada Jasa Raharja setiap bulannya dengan waktu yang kami ditetapkan”. (wawancara: Juli 2017)

Proses penyaluran dana kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu melewati beberapa alur pelaksanaan yang cukup panjang yakni dengan sebelum melakukan penandatanganan perjanjian kontra pihak Jasa Raharja Unit PKBL dengan menganalisis nominal pinjaman tidak melewati batas kewenangan yang secara langsung di periksa oleh kepala divisi keuangan kemudian kepala urusan PKBL kantor yang dimulai dari penerimaan proposal pusat dan kepala cabang terkait apabila disetujui maka akan masuk ketahap selanjutnya pada tahap ini proposal pengajuan pinjaman ditolak maupun diterima, apabila diterima calon mitra binaan akan membuat surat permohonan permohonan pinjaman program kemitraan. Berikut ini rincian dari mekanisme penyaluran program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Penandatanganan draf perjanjian merupakan alur proses penyaluran dana pinjaman lunak dalam proses implementasi program kemitraan, yakni dimulai

dengan menyusun draf surat perjanjian dengan mitra binaan oleh petugas administrasi Unit Program Kemitraan atas persetujuan dari Kepala Sub Bagian PKBL dan Kepala Unit PKBL, surat tersebut di tinjau secara baik serta penandatanganan oleh pihak penanggung jawab bersamaan dengan mitra binaan yang disesuaikan dengan surat keputusan otorisasi yang ditetapkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Berikut ini hasil wawancara dengan bapak Bp selaku Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Beliau menyampaikan tanggapan sebagai berikut mengenai penandatanganan surat perjanjian dengan mitra binaan.

“Tahap penandatanganan surat perjanjian dengan mitra binaan memang betul adanya itu merupakan salah satu bukti tentang adanya penyelenggaraan program kemitraan ini, tidak hanya bukti untuk laporan pada kantor pusat saja tetapi laporan secara tidak langsung kepada masyarakat tentang program yang sedang kita lakukan, selain itu fungsi spesifiknya tentu sebagai akad dalam bentuk kerja sama antara BUMN dan UKM secara umumnya, perjanjian itu juga sangat penting sekali agar adanya rasa tanggung jawab baik bagi kami pihak pelaksana program untuk melaksanakan tugas selanjutnya yakni memantau dan membina mereka supaya usaha mereka tumbuh dan berkembang, begitupun bagi mitra binaan sebagai tanggung jawab melakukan pembayaran angsuran dana sesuai perjanjian yakni maksimal dalam jangka 3 tahun untuk melunasinya serta bersedia untuk terus dibina oleh PT. Jasa Raharja(Persero) Cabang Bengkulu”. (wawancara: Agustus 2017)

Selanjutnya tanggapan yang disampaikan oleh bapak Pe selaku mantan petugas Administrai Unit PKBL, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Mitra binaan yang mempunyai kualitas yang baik berdasarkan hasil seleksi kriteria umum dan kriteria Standar Prsedur Operasional hingga tahap survei lapangan ketempat usahanya. Maka akan adanya penandatanganan perjanjian setelah itu masuk ketahap penyaluran dana program kemitraan dan nilai permohonan pinjaman tersebut tidak melebihi batas kewenangan dari kepala divisi keuangan dan kepala urusan PKBL kantor pusat dan Kepala Cabang, dari proses itu akan dilanjutkan dengan pembuatan surat perjanjian, adanya informasi tentang waktu pencairan dana tersebut dari pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, sehingga semua mitra binaan yang mendapat informasi akan

hal tersebut, bagian keuangan melakukan verifikasi rekening milik mitra binaan serta setelah ditransfer akan dilengkapi dengan kwitansi dan bukti transferan, tentunya mitra binaan telah siap mengambil dana tersebut melalui nomor rekeningnya masing-masing”. (wawancara: Agustus 2017)

Mitra binaan berhak mengelola dana ini dengan baik sehingga sesuai dengan tujuan diawal seperti keterangan yang disampaikan oleh bapak Zb Petugas Administrasi Unit PKBL yakni sebagai berikut:

“Setelah kita mendapatkan data pasti mitra binaan yang berhak bekerja sama dengan pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu maka beberapa waktu sekitar lebih kurang 2 minggu untuk menunggu pencairan dana karena adanya bebrapa alur yang dilalui seperti pembuatan buku rekening bank Bengkulu oleh mitra binaan setelah itu kita meminta binaan untuk datang ke kantor cabang untuk dilakukan pengarahan langsung dari Kepala Unit PKBL, agar dana tersebut dapat direalisasi benar-benar untuk keperluan usaha mereka, setelah itu dana bisa langsung ambil melalui rekening bank Bengkulu yang sudah bekerja sama”. (Wawancara: Agustus 2017)

Demikian penjelasan tentang penyaluran dana pinjaman lunak yang di laksanakan oleh Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, akan tetapi tidak hanya melihat satu pihak saja, tetapi pada pihak selanjutnya yakni mitra binaan saya melakukan wawancara sekaligus observasi ke mitra binaan. Hal ini dalam rangka membuktikan secara ilmiah *statmen* informan sebagai pihak pelaksana program tersebut, peneliti melakukan *depth interview* dengan beberapa informan terkait penadatanan surat perjanjian penyaluran dana program kemitraan sebagai berikut:

Seperti apa yang tanggapan yang diberikan Ibu Yl mitra binaan yang bergerak dibidang perdagangan, beliau menyatakan pencairan dana pinjaman lunak tersebut

“Proses penyaluran dana kemitran di Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu lancar saja dek, karena kita sebelumnya diberi arahan, tetapi memang terkadang ada beberapa dari kita yang memiliki kebutuhan

mendesak sehingga dana tersebut ada yang di alihkan tidak untuk perkembangan usaha secara keseluruhan”. (Wawancara: Agustus 2017)

Bapak Ml selaku mitra binaan yang bergerak sektor perdagangan berpendapat tentang kebenaran adanya tahap penandatanganan surat perjanjian penyaluran dana kemitraan, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Ado (ada) penjanjian mbak, mungkin supayo (supaya) syah menjadi mitra binaan secara resmi dan adanya bukti hitam diatas putih, waktu itu setelah sara dinyatakan lulus survey lapangan dan adanya surat pemberitahuan bahwa saya lolos menjadi mitra binaannya Jasa Raharja, maka setelah itu apak (bapak) diminta kekantor untuk penandatanganan kontrak remi menjalin kerjasama dan bersedia menjadi mitra binaan jasa raharja dalam periode 2016 ini”. (Wawancara: Agustus 2017)

Ibu Mk selaku mitra binaan sektor jasa berpendapat tentang kebenaran adanya tahap penandatanganan surat perjanjian penyaluran dana kemitraan, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Benar dek, tidak lama setelah adanya survei ketempat usaha saya, kalo tidak salah kelang waktu 2 minggu, adanya informasi penandatanganan kontrak antara pihak Jasa Raarja dengan kami sebagai mitra binaannya, dan kontrak tersebut menurut saya wajar dalam perjanjian apalagi mengenai uang”. (Wawancara: Agustus 2017)

Bapak Mt selaku mitra binaan sektor jasa berpendapat tentang kebenaran adanya tahap penandatanganan surat perjanjian penyaluran dana kemitraan, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Memang ada penandatanganan surat perjanjian, namanya pinjaman, jadi saya melakukan dengan senang hati aja *mbak* yang penting dananyaa kan untuk dana usaha”. (Wawancara: Agustus 2017)

Selain itu, pendapat lain yang disampaikan Bapak Hb selaku mitra binan sektor perikanan, beliau berpendapat tentang kebenaran adanya tahap penandatanganan surat perjanjian penyaluran dana kemitraan, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Perjanjian pasti ada *mbak* namanya juga kita bermitra atau bekerja sama, sehingga harus jelas agar kedua belah pihak dapat menjlani hak dan kewajibanya secara baik, kontrak itu harus yang bersangkutan untuk menandatangani yang dilakukan di kantor cabang”. (Wawancara: Agustus 2017)

Ibu Sf selaku mitra binaan berpendapat tentang kebenaran adanya tahap penandatanganan surat perjanjian penyaluran dana kemitraan, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Ibu setiap ada informasi dan disuruh kekantor mbak ambo datang *ajo*, tapi kadang itulah agak *lamo*, jadi ibu *idag* sabar nian nunggunyo (saya nya yang tidak sabar menunggu) Senang ibu *dek* sama jasa raharja, prosesnya *idag* rumit *nian* (sekali) nak kito tu minjam, terus ketika penjajian kontrak pun dak terlalu kwatir ibu”. (Wawancara: Agustus 2017)

Dari keterangan 10 informan yang ternyata mayoritas berkomentar tentang kebenaran adanya proses penandatanganan draf perjanjian antara mitra binaan dengan pihak Jasa Raharja. Serta mitra binaan mengikuti proses tersebut dengan baik tanpa adanya unsur kekwatiran. Dari beberapa tahap penyaluran program kemitraan tersebut peneliti melakukan wawancara dan observasi baik secara langsung, yakni dengan menanyakan hal-hal terkait mekanisme selanjutnya setelah penandatanganan surat perjanjian antara kedua belah pihak, maka tahap perintah yang disampaiakn oleh Unit PKBL kepada Unit Keuangan agar segera melakukan pencairan dana dengan adanya bukti yang lengkap. Berikut ini adalah tanggapan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, beliau menyampaikan sebagai berikut ini:

“Setelah selesainya proses penandatanganan Pihak kami selalu memberikan penjelasan mungkin lebih kesecara umum yakni memberikan penjelasan secara runtun agar calon mitraa binaan paham, agar dapat memanfaatkan dana yang segera dicaikan terkadang mitra binaan sendiri kurang memahami kebutuhan pendanaan untuk perkembangan usaha mereka, contohnya dengan jenis usaha kelontongan yang diperkirakan dengan dijumlahkan seluruh biaya akomodasinya hanya berkisaran 2 juta, tetapi ingin mengajukan besaran nilai

atau jumlah dana pinjaman sebesar 20 juta, sehingga kami memberikan pemahaman agar mereka lebih paham sehingga nantinya dana tersebut sesuai dengan porsinya dan tidak menimbulkan permasalahan bagi mitra binaan dan PT. Jasa Raharaja sendiri”. (wawancara: Juni 2017)

Keterangan yang diperoleh dalam wawancara tersebut mengarah pada ungkapan dari mekanisme penyaluran program kemitraan bagi calon mitra binaan dan pihak Jasa Raharja. Artinya calon mitra binaan diberikan penjelasan secara umum oleh petugas maupun pihak terkait lainnya. Serta memberikan alternatif pemecahan masalah bagi calon mitra binaan itu sendiri. Bukan hanya itu dalam pelaksanaannya menurut tanggapan telah dilaksanakan berdasarkan aturan yang berlaku.

Dari alur penyaluran program kemitraan tersebut yang telah disampaikan oleh pihak Jasa Raharja, peneliti langsung melakukan wawancara terkait alur yang telah dilaksanakan pada periode 2016, hal ini langsung penulis temui dan tanyakan langsung kepada bapak Pe selaku mantan Petugas Administrasi PKBL tentang alur yang tepat dan dapat dipahami oleh petugas Jasa Rahraja sendiri maupun oleh mitra binaan, sesuai dengan aturan sehingga dalam pelaksanaannya tidak menemui kendala yang signifikan beliaupun memberikan keterangan sebagai berikut:

“Program kemitraan itu sendiri kita jelaskan kepada calon mitra binaan baik itu tujuan dari program ini sasarannya yang seperti apa. Mekanisme dalam proses penyalurannya bagaimana meskipun tidak serincinya, dari hal kecil yang kita lakukan ini akan membantu mereka paham dan tidak menimbulkan kekeliruan, ketika mereka sudah mengetahui apa saja syarat dan dokumen yang harus dilengkapi maka tidak membuat mereka kesulitan serta kami melakukan pemberitahuan tentang prososal yang diterima maupun tidak diterima itu maksimal 30 hari, yang paling penting perkiraan waktu dari dana itu dapat disalurkan langsung pada mereka yakni dengan sistem triwulan, serta proses lainnya sejauh ini calon mitra binaan tidak ada kendala yang signifikan dari proses penyaluran program kemitraan karena jumlah mitra binaan kita yang terbatas tidak sama dengan pinjaman bank atau sebagainya. Tapi

mungkin sedikit kekurangan yang akan diperbaiki dimasa yang akan datang ialah adalah sebuah papan informasi yang berisi mekanisme penyaluran program kemitraan ini dengan format yang mudah dimengerti oleh calon mitra binaan”. (wawancara: Agustus 2017)

Dari hasil wawancara dan pengamatan dilapangan bahwa mekanisme penyaluran program kemitraan yang dilaksanakan, baik itu disampaikan secara individu dan disampaikan secara garis besar, namun yang menjadi permasalahannya, kurangnya pemahaman sepenuhnya dari masyarakat dikarenakan berbagai faktor seperti waktu dari calon mitra binaan yang tidak terlalu banyak untuk memahami proses yang semestinya mereka ketahui. Agar adanya kepuasan dari kedua belah pihak sehingga nantinya akan berdampak positif bagi kerja sama yang akan dijalin ketika calon mitra binaan lolos seleksi dan menjadi mitra binaan PT. Jasa Raharja persero itu sendiri. Selain itu mungkin dari sisi pihak pelaksana program agar lebih proaktif dalam menginformasikan mekanisme yang benar berdasarkan aturan begitupun dalam pelaksanaannya tanpa adanya tahap yang dilewatkan. Dengan adanya kekurangan tentang papan informasi yang berisi mekanisme dari penyaluran program kemitraan ini akan membuat. Karena dengan penjelasnya yang hanya secara langsung yang sifatnya hanya umum membuat calon mitra tidak secara keseluruhan paham akan informasi informasi terkait program kemitraan PT. Jasa Raharaja (Persero) Cabang Bengkulu khususnya dalam hal mekanisme penyaluran program dana kemitraan.

Sedangkan menurut informan bapak MI selaku mitra binaan juga berpendapat yang sama untuk sasaran yang tepat diterima oleh mitra binaan. Berikut ini pendapat dari mitra binaan/masyarakat yang sebelumnya mengajukan

permohonan untuk dapat menjadi mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, beliau menyatakan:

“Jika alurnyo (alurnya), setaunya bapak itu lah dek kita kasihkan proposal dan syarat pendukung yang sudah tinggal tunggu lah lagi kabar dari tobo tu (mereka) , apo proposal yang *punyo* (punya) kita diterima atau tidaknya, sehingga ada dikit dijelaskan prosesnyo, tapi kadang tu lah bapak kurang paham segalonyo, tapi masih paham intinyo lah. Menurut bapak pelaksanaan penyaluranya ini lah elok lah dek dan syarat tu tidak ribet nian, masih bisa kito (kita) uruslah”. (wawancara: Agustus 2017)

Dalam menyikapi hal tersebut, tanggapan pihak Petugas Administrasi Unit PKBL yakni bapak Zb, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Masalah penjelasan dan pelaksanaan dari penyaluran dana kemitraan itu sendiri sudah dijelaskan secara langsung baik oleh saya maupun kepala unit, dan demikian yang kami lakukan dilapangan, mulai dari proses penandatanganan kontrak hingga penerimaan kembali pembayaran angsuran dana program kemitraan yang teleah mereka terima, karena disini intinya kita memberikan pelayanan dan pemahaman terbaik bagi calon mitra binaan, mengenai papan informasi mekanisme program kemitraan itu sendiri yang memang belum ada, karena dengan secara langsung akan lebih baik dan terjalannya komunikasi, ketika mereka kurang mengertipun bisa langsung datang kekantor untuk menanyakan hal yang terkait permasalahan.” (wawancara: Juni 2017)

Dari penjelasan tersebut artinya dalam mewujudkan pemahaman calon mitra binaan dari pihak pelaksana program, dilakukan dengan metode yang menurut mereka cukup handal dalam rangka membangun komunikasi yang baik dengan mitra binaan, serta artinya ketika dijelaskan wujud nyatanya pun lebih diutamakan agar program tersebut dapat berjalan maksimal sesuai dengan target dan tujuan utama program ini terealisasi.

Dalam rangka memenuhi informasi tersebut, data tidak hanya diperoleh dari internal pelaksana program saja. Hal ini dikarenakan supaya tidak terjadi pembenaran atau rekayasa data. Mitra binaan sebagai pihak penerima program yang

menjadi pihak eksternal justru memberikan data yang faktual dikarenakan tidak terdapat kepentingan internal untuk membuktikan bahwa mekanisme penyaluran program kemitraan tersebut dijelaskan dan dilakukan secara benar. Penulis mewawancarai mitra binaan tentang mekanisme penyaluran program kemitraan yang telah dirasakan oleh mereka secara langsung.

Selanjutnya yang disampaikan oleh ibu Mk selaku mitra binaan yang bergerak pada sektor jasa, beliau berpendapat sebagai berikut:

“Proses penyaluran dana di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu ini, sudah baik dan berjalan dengan alur yang ada, kami diberikan penjelasan agar kami paham, walaupun kami terkadang kurang mengerti maksudnya yang seperti apa, yang penting secara umum kami paham. Mulai dari syaratnya dan tahap yang akan dialalui, karena saya tipe orang rasa ingin tahunya cukup tinggi dalam bidang apapun, maka alur setelah adanya penandatanganan kontrak kami diberikan sebuah informasi tentang waktu percepatan dana, sehingga kami bisa mengambil dana dengan membawa langsung surat pengantar kebank Bengkulu. Setelah dana dapat saya langsung untuk membeli perlengkapan usaha saya mbak seperti yang mbak tengok saya saat ini”. (wawancara: Agustus 2017)

Begitupun bapak Mt selaku mitra binaan sektor yang memiliki usaha jahitan, beliau sudah cukup lama menjadi mitra binaan Jasa Raharja, berikut ini tanggapan yang disampaikan tentang mekanisme penyaluran dana program kemitraan setelah proses penandatanganan kontrak usaha.

“Saya kurang atau alur yang lengkap dan benarnya bagaimana namun menurut pendapat saya, apabila persyaratan administrasi telah lengkap dan pihak petugas telah melakukan survey tempat usaha kami, setelahnya harus menunggu keputusan apakah bisa mendapat pinjaman dan menjadi binaan dari PT. Jasa Raharja, tentu adanya kejelasan hitam diatas putih antara kedua belah. Ketika dana telah diterima, hal penting selanjutnya perlu diketahui adanya pembayaran angsuran mbak setiap bulannya, misalnya kalo saya itu tanggal 28 setiap bulannya”. (wawancara: Agustus 2017)

Selanjutnya pada sektor perikanan bapak Hb selaku mitra binaan, beliau yang menyampaikan sebagai berikut:

“Prosesnya yang telah disampaikan oleh pihak jasa raharja sendiri namun saya kurang sabar dalam menunggu proses pencairan dana nya, tapi pada akhirnya cair juga mbak, dan ada kewajiban kita selanjutnya”. (wawancara: Agustus 2017)

Selanjutnya yang disampaikan oleh ibu Y1 selaku mitra binaan yang bergerak pada sektor perdagangan, beliau berpendapat sebagai berikut:

*“Dak tau nian sayo mbak, Cuma diminta foto kopi dan lengkapi persyaratannyo, yang ngurus selanjutnyo petugasnya tulah kebetulan sayo sudah kenal lamo kek petugasnyo tu. setelah sayo lolos ada namanya kontrak tidak lama setelah itu dana dapat sayo ambil dibank dengan bku rekening sesuai dengan jumlah yang telah disetujui pihak tobo tu”* (wawancara: Agustus 2017)

Terjemhaan: Dari pernyataanya ibu ini beliau menyatakan “tidak terlalu mengetahau, Cuma diminta fotocopy dan dilengkapi syarat, dan yang mengurus lainnya adalah petugasnya, karena kebetulan saya sudah kenal lama sama petugasnya. Setelah saya dinyatakan lulus menjadi mitra binaan maka adanya penandatanganan surat perjanjian, tidak lama setelah itu saya bisa mengambil dananya dibank dengan jumlah yang telah disetuji sebelumnya oleh pihak mereka.

Sedangkan menurut informan ibu Sf selaku mitra binaan juga berpendapat yang sama untuk sasaran yang tepat diterima oleh mitra binaan. Berikut ini pendapat dari mitra binaan/masyarakat yang sebelumnya mengajukan permohonan untuk dapat menjadi mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, beliau menyatakan:

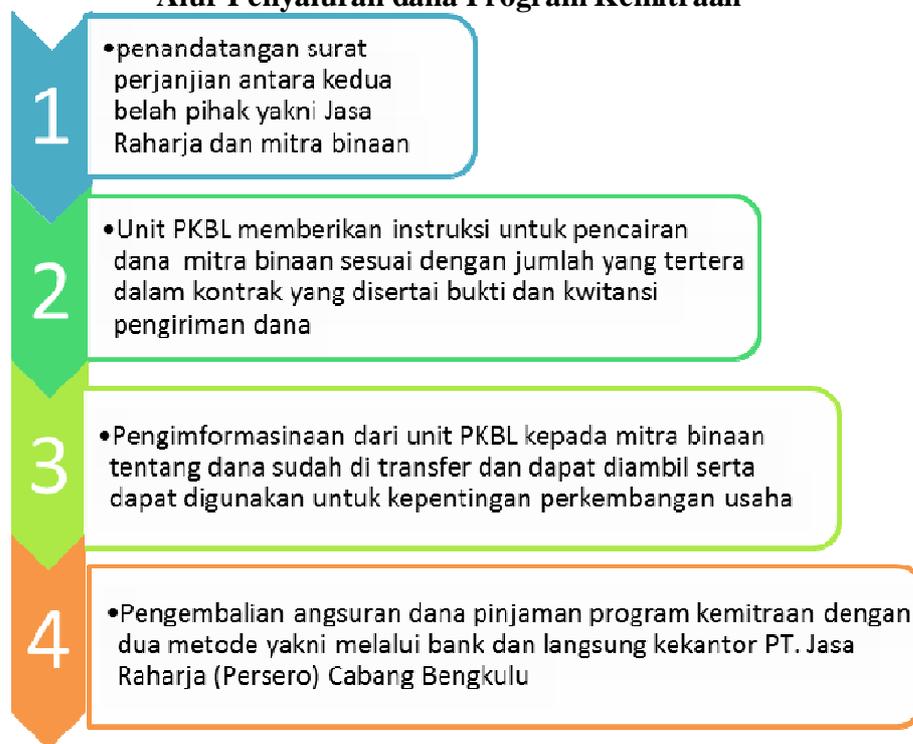
“Sayo (saya) tahu prosenya karena sayo (saya) tipe orang yang suka bertanya dan membaca. Prosesnya cukup panjang, namun kami selalu mendapatkan informasi serta penjelasan bagaimana tahap yang akan kami lalui sampai dengan tahap penentuan diterima tau tidaknya permohonan menjadi mitra binaan. Pihak Jasa Raharja sendiri sangat selektif melaksanakan proses demi proses dari pengajuan proposal, seleksi berdasarkan kriteria umum dan maupun khususnya, penyaluran hingga pengembalian dana yang berupa angsuran

pembayaran dilakukan setiap bulannya dengan tanggal yang telah ditentukan. Namun, terkadang sering ketika dan sudah ditangan akan sulit dalam membayarnya disebabkan oleh kesibukan dan lainnya”. (wawancara: Agustus 2017)

Dari hasil wawancara dengan kesepuluh informan di atas terhadap tanggapan mereka tentang mekanisme penyaluran mereka berpendapat bahwa telah mendapatkan penjelasan dari petugas begitupun dalam realita pelaksanaan yang terjadi dilapangan sudah cukup memuaskan mitra binaan yang sebelumnya juga cuma calon mitra binaan. Dapat dideskripsikan bahwa tahapan dalam penyaluran dana program kemitraan ini yakni ketika sudah memperoleh mitra binaan secara resmi, maka adanya persiapan untuk melakukan kontrak yang dilaksanakan antara pihak Jasa Raharja dan mitra binaan, kegiatan ini dilakukan sebelum minggu kedua Maret, setelah itu pihak Unit PKBL meminta Divisi Keuangan agar segera mengirim dana tersebut ke rekening setiap mitra binaan yang harus disertai dengan bukti transfer dan kwitansinya. Setelah dana dikirim tentunya adanya penginformasian kepada mitra binaan bahwasanya dan tersebut sudah bisa diambil dan dimanfaatkan untuk perkembangan usaha sesuai dengan gambaran umum keperluan dana yang telah tercantum didalam proposal yang diajukan dan keinginan menjadi mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Tentunya kewajiban tidak terhenti sampai disana yakni pihak Jasa raharja sendiri melakukan tugas dalam mengontrol serta memastikan mitra binaan melakukan tahap pengembalian angsuran dana sesuai dengan jumlah dan waktu yang telah ditentukan sesuai yang tertera disurat perjanjian yang ditanda tangani. Dari semua proses bahwa tidak telalu menyulitkan masyarakat yang memiliki usaha untuk mendapatkan penyaluran dana pinjaman lunak tidak

terlalu dipersulit dan tidak terlalu rumit artinya proses tersebut cukup simpel dan tidak dibutuhkan prosesnya panjang karena dilaksanakan dengan urutan penyaluran yang telah diatur oleh peraturan yang berlaku. Di bawah ini adalah gambar tahapan dari proses penyaluran dana program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu agar memudahkan kita dalam melihat mekanisme penyaluran program kemitraan yakni sebagai berikut:

**Gambar 5.8**  
**Alur Penyaluran dana Program Kemitraan**



Mo

difikasi Penulis, Agustus 2017

### 5.1.2.3 Kesiapan Organisasi Penyelenggara Kemitraan

Kesiapan organisasi ialah kesiapan dalam melakukan program secara keseluruhan termasuk didalamnya pemantauan dan pembinaan. Hal tersebut salah satu fungsi yang harus dilakukan untuk melihat keefektifan dan pencapaian tujuan

dari program kemitraan ini yang sebelumnya telah ditetapkan melalui aturan dalam Satandar Oprasional Prosedur.

Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh bapak Bp Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu tentang pemantauan yang dilakukan oleh pihaknya terhadap penerima program, berikut ini ungkapan beliau.

“Pertama pemantauan dilakukan berdasarkan informasi dari bagian keuangan tentang ada dan tidak adanya pembayaran angsuran, pembayaran ini dilakukan dengan 2 metode dek, melalui penyetoran langsung ke bank dan boleh pembayaran tunai ke bagian keuangan tepatnya di kasir yang disertai dengan kwitansi. Bagi pinjaman mitra binaan yang bermasalah maka adanya penanganan pinjaman bermasalah yakni dengan pengajuan surat tunggakan angsuran pinjaman kepada mitra binaan dengan prosedur penanganan pinjaman bermasalah dalam kategori macet dan periode pminjamaanya bermasalah, apabila memenuhi kriteria seperti usahanya masih berjalan, masih memiliki kemampuan untuk membayar angsuran, serta adanya itikad akan upaya penyelamatan usaha yang dilakukan, dan itu semua dilakukan baik secara langsung ke tempat usaha mitra binaan maupun lewat media telekomunikasi meskipun dengan presentasenya sendiri mbak. Pemantaan sangat berdampak sekali bagi perkembangan usaha dan peningkatan kesadaran dari mitra binaan, sedangkan hasil dari monitoring usaha dapat dilihat satu kali eman bulan melalu proposal perkembangan usaha yang harus diterima pihak kami dari mitra binaan”. (wawancara: Juni 2017)

Dari keterangan yang disampaikan oleh Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu bahwasanya Pelaksanaan pemantauan atau monitoring merupakan rangkaian hanya melalui dengan telepon dan kunjungan. Tahapan ini termasuk dalam tahap monitoring dimana PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu melakukan pengawasan dan kontrol terhadap mitra binaanya dengan mengunjungi setiap lokasi dengan menanyakan kondisi usaha serta pembayaran pinjaman. Berdasarkan temuan dilapangan pelaksanaan pemantauan hanya dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan dan tidak menyeluruh namun hanya terhadap mitra binaan yang macet saja. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya karyawan dan

jarak tempuh tempat usaha mitra binaan yang terkadang cukup jauh dari kantor pusat serta mitra binaan yang sangat banyak dimana-mana tidak hanya di periode tahun 2016 saja namun tahun sebelum dan berikutnya.

Selanjutnya peneliti menanyakan hal terkait kesiapan organisasi penyelenggara program kemitraan ini kepada bapak Js selaku Kepala Unit PKBL, beliau menyampaikan sebagai berikut ini:

“Monitoring/pemantauan terhadap terselenggaranya program ini dengan baik, yakni dilakukan dengan secara langsung maupun secara tidak langsung, yakni kami sebagai pihak yang memiliki tugas dan tanggung jawab tentunya melakukan hal tersebut dengan mendatangi tempat usaha mereka sekaligus menemukan kendala apa yang sedang dihadapi dalam proses perkembangan usahanya, dan secara keseluruhan pelaksanaan pemantauan yang dilakukan oleh unit pelaksana program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang sebenarnya tidak hanya terfokus melihat perkembangan usaha berdasarkan kelancaran dari pembayaran angsuran pinjaman saja, sementara itu sekaligus dalam melakukan penagihan bagi mitra yang kurang lancar dalam pembayaran angsuran pinjaman ini. Contohnya hari ini putugas kami melakukan pemantauan usaha 3 mitra binaan pada sektor perdagangan yang berlokasi di Lingkar Barat dan Pematang gubernur”. (wawancara: Juni 2017)

Untuk mendapatkan tanggapan yang tidak dari satu sisi saja peneliti melakukan observasi baik di tempat penelitian maupun aktivitasnya dilapangan tepatnya ke tempat usaha mitra binaanya. Hasil yang ditemukan bahwa petugas administrasi bagian PKBL telah memiliki jadwal tersendiri dalam melakukan pemantauan, seperti beberapa kali saya mengikuti beliau untuk melakukan pemantauan terhadap usaha mitra binaan sekaligus melakukan penagihan bagi mitra binaan yang bermasalah atau selalu mengalami penunggakan, dalam satu harinya tidak selalu menentu berapa mitra binaan yang dikunjungi karena jarak tempuh yang berbeda-beda, peneliti juga menanyakan pendapat dari bapak Zb selaku

Petugas Administrasi yang langsung mengetahui secara pasti dinamika yang terjadi dilapangan, beliau mengungkapkan sebagai berikut:

“Saya sebagai petugas administrasi unit PKBL tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan, seperti salah satunya melakukan pemantauan kepada mitra binaan baik melalui media telekomunikasi maupun secara langsung ketempat usaha mitra binaan, untuk kelapangan saya sudah ada jadwalnya dek, seperti misalnya hari ini pagi saya tiba dikantor lalu sekitar jam 10 nanti saya keliling ke lokasi tempat mitra binaan, seperti yang adek saksikan hari ini, yang pertama pihak kami selalu berusaha menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh mitra binaan, selanjutnya melihat dan menanyakan kondisi usaha mereka sekaligus melakukan penagihan bagi yang pinjaman mitra binaan yangn macet”. (Wawancara: Juli 2017)

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sebagai pelaksana dari program kemitraan tersebut mengalami berbagai kendala diantaranya keterbatasan sumber daya manusianya (SDM) dalam pelaksanaan program. Berdasarkan temuan dilapangan, dalam satu Unit PKBL hanya terdapat 2 orang karyawan. Sedangkan pelaksana administrasinya yang langsung rutin kelapangan hanya satu orang. Hal itu menjadikan pelaksanaan setiap tahapan penyaluran pinjaman dana program hingga pengembalian dana pinjaman menjadi kurang maksimal. Selain kendala tersebut mitra binaan banyak yang mengganti nomor teleponnya sehingga akan kesulitan dalam melakukan komunikasi dalam rangka pemantauan.

Selanjutnya pendapat yang disampaikan oleh bapak Pe selaku mantan Petugas Administrasi Unit PKBL, beliau menyampaikan sebagai berikut:

“Dalam program kemitraan ini kami pihak penyelenggara memiliki fungsi lain tidak menyalurkan dana saja dek, namun mitra binaan selalu dipantau perkembangan usaha mereka, pemantauan itu baik secara langsung maupun tidak langsung, misalnya mendatangi tempat usaha bapak A disana kita melihat perkembangan kemudian tenta adanya dioalog mengenai keadaan pembeli, pendistribusian produk mereka dan sebagainya dan jika secara tidak langsung tentunya melalui laporan perkembangan usaha serta melalui komunikasi lewat media telepon”. (wawancara: Juli 2017)

Memperkuat hasil observasi dan pengamatan tersebut peneliti melakukan wawancara dengan salah satu mitra binaan Ibu Sf, beliau mengemukakan bahwa:

“Memang ada mbak petugas dari Jasa Raharja datang ketempat usaha ibu, sekitar 4 kali pertama itu saat survei sebelum dana cair, yang kedua peninjauan tentang perkembangan usaha saya setelah dana tersebut saya alihkan untuk perkebunan ibu, ibu sangat senang jika ada, kunjungan dari Jasa Raharja membuat kita menjadi bersemangat, semoga periode selanjutnya saya bisa tetap bisa menjadi mitra binaan” (wawancara: Juli 2017)

Dari tanggapan mitra binaan tersebut adanya keselarasan dengan apa yang dilakukan dan diungkapkan oleh petugas administrasi Unit PKBL mengenai kesiapan organisasi tersebut dalam melakukan pemantauan terhadap program yang sedang dilaksanakan, namun bukan hanya sekedar pemantauan pihak jasa raharja mempunyai tugas lainnya yakni melakukan pembinaan kepada mitra binaan mereka hal ini agar memberikan pengetahuan tentang bagaimana usaha yang mereka miliki terus berkembang dan tetap *survive* diantara banyak pesaing usaha mereka kedepanya, memberikan keterampilan agar mampu mengelola keuangan serta karyawan dan lainnya. Berikut ini adalah dokumentasi tentang pemantauan perkembangan usaha yang sedang dilakukan oleh petugas Unit PKBL.

**Gambar 5.9**  
**Pemantauan Mitran Binaan Yang Dilakukan Oleh PT. Jasa Raharja**  
**(Persero) Cabang Bengkulu**



Selain pemantauan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang telah mereka rumuskan sebelumnya dan direalisasikan, namun kewajiban selanjutnya yaitu mengadakan pelatihan terhadap mitra binaan. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh bapak Bp Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu bahwasanya:

“Pembinaan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu untuk mitra binaannya tentu ada dek yakni dilakukan 2 kali dalam satu tahunnya yakni pada bulan September minggu kedua dan Oktober minggu pertama yang dilaksanakan dalam bentuk diklat, dimana akan dibina oleh sosok yang ahli dibidangnya seperti tahun 2016 kemaren dihadirkan pemateri dari Jakarta, pembinaan ini dilakukan pada semua mitra binaan pada tahun 2016, namun terkadang ada sedikit hambatan, ketika kita kirimkan surat undangan kepada mitra binaan untuk menghadiri diklat, ada beberapa dari mereka yang tidak bisa hadir dikarenakan urusan pekerjaan dan sebagainya. Seperti 2016 kemaren saat diklat dihadiri oleh lebih kurang 26 mitra binaan, satu bulan setelah adanya pelatihan ini adanya peningkatan penjualan bagi yang bergerak di bidang perdagangan dan jasa, begitupun dari kemampuan mereka mengelola keuangan, seperti uang untuk angsuran tidak sembarangan digunakan untuk kebutuhan lainnya. Namun tentunya kita sebagai pihak penyelenggara tetap melakukan pembinaan terbaik agar pengetahuan mereka semakin meningkat dan secara tidak langsung berdampak pada aktivitas dalam proses pengembangan usaha mereka semakin baik lagi kedepannya”. (Wawancara: Agustus 2017)

Setelah mendengar tanggapan disampaikan oleh Kepala Cabang, berikut ini bapak Js Kepala Unit PKBL menyampaikan bahwasanya:

“Program kemitraan bukan hanya sekedar memberikan pinjaman terhadap usaha kecil namun juga memberikan pemantauan sedikit demi sedikit menjukakn perkembangan, yaitu pihak kami mendatangi tempat usaha mereka terus selalu adanya komunikasi *mbak* agar menimbulkan kedekatan emosional sehingga dampaknya luar biasa, mereka tidak pernah sungkan menegur, meminta pendapat dan mengungkapkan kendala yang sedang dialami dalam konteks usaha yang sedang mereka geluti. Selain itu diimbangi dengan kegiatan pembinaan terhadap mereka seperti memberikan solusi tepat dengan mencerikatan kasus sama yang dialami oleh mitra binaan lainnya dan pembinaan yang cukup dilakukan secara menyeluruh berupa diklat agar usaha mereka dapat berkembang secara baik. Kegiatan ini terbukti sangat berdampak positif seperti ada mitra binaan kami yang omzetnya setelah pembinaan meningkat signifikan hingga saat ini sudah 2 periode beliau tercatat sebagai mitra binaan yang berkulitas dan usaha sudah memiliki 2 cabang”. (Wawancara: Agustus 2017)

Berhubungan keterangan yang diberikan sama halnya dengan bapak Pe mantan Pelaksana administrasi PKBL yang sudah berpengalaman lama di Unit PKBL beliau menyatakan:

“Program kemitraan tidak sama dengan pinjaman melalui bank, namun hal itu jauh berbeda bukan hanya dari bunganya yang sangat rendah. Selain itu juga adanya pembinaan yang dilakukan hal ini bertujuan agar dana yang diberikan tidak hanya semata-mata dana usaha saja tapi diharapkan dana program kemitraan menjadikan usaha kecil itu menjadi tangguh dan mandiri. Tangguh maksudnya disini usaha itu tetap mampu bertahan dalam kondisi persaingan usaha yang semakin meningkat sedangkan mandiri sekarang sudah bnyak mitra-mitra kami yang sudah mampu meminjam dibank karena telah mampu dan memenuhi kriteria”. (wawancara: Agustus 2017)

Pembinaan yang dimaksud berupa pelatihan manajemen usaha dan keuangan yang baik, begitupun yang disampaikan oleh bapak Zb selaku petugas administrasi unit PKBL beliau menyampaikan pelaksanaan pembinaan serta tujuan kegitan itu dilaksanakan demi kepentingan mitra binaan dan perusahaan sebagai pemberi pinjaman dana kemitraan, dibawah ini hasil wawancara:

“Pihak Jasa Raharja sendiri sebagai pemberi pinjaman yang memiliki kewajiban lainya yakni melakukan pembinaan kepada mitra binaanya. Kami melaksanakan sesuai dengan program kerja tahun 2016 yang telah kami susun sebelumnya yang mana juga telah disahkan oleh kartor pusat, pembinaan ini kami laksanakan sebanyak 2 kali yakni pada bulan oktober dan November, seperti yang kami laksanakan pada tanggal 28 november pembinaan dengan bentuk diklat MEDS (Motivation Development Spiritual ) terhadap 30 mitra binaan dengan menghadirkan narasumber dari PT. Wirakarti Jakarta, hal ini dimaksud agar mitra binaan membukan pikiran dan wawasan untuk dapat mengembangkan usahanya serta mampu bertahan dan berkembang dalam persaingan global sekarang ini”. (Wawancara: Agustus 2017)

**Gambar 5.10**  
**Pelatihan Dan Pembinaan Mitra Binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**



Dari apa yang telah disampaikan oleh petugas administrasi tersebut selanjutnya peneliti juga secara langsung menanyakan hal tersebut kepada mantan petugas administrasi yang telah lebih berpengalaman dalam pelaksanaan pembinaan program kemitraan PT. Jasa Raharaja (Persero) Cabang Bengkulu ini. Tidak sampai disini peneliti juga melihat bukti dokumentasi dari kegiatan pembinaan diimbangi dengan wawancara dengan mitra binaan sebagai informan sekunder/pendukung dalam penelitian ini tentang pernyataan yang telah peneliti dapatkan dari pihak Jasa Raharja, dan berikut ini hasil wawancara dengan mitra binaan dilapangan.

Berikut ini pendapat yang disampaikan oleh mitra binaan dari sektor jasa, ibu Mk menyatakan sebagai berikut:

“Pemantauan yang dilakukan oleh petugas saya rasa tidak terlalu sering, antara 1 kali secara langsung sedangkan melalui telepon seluler apabila sudah mendekati tanggal pembayaran”. (wawancara: Agustus 2017)

Selanjutnya Berikut ini tanggapan ibu Ml mitra binaan dari sektor jasa, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Yang *apak* (bapak) tau adanya kunjungan dari petugas program kemitraan ini, apakah disebut dengan Pemantauan *usaho awak* (usaha saya) juga kurang tahu, tetapi saat adanya kunjungan pihak terkait memberikan lembaran surat terkait perkembangan *usaho sayo* dengan ada beberapa ketengan yang wajib diisi kemudian ditandatangani, kalau saya *indag ado salahnyo* (tidak ada salahnya) sedangkan untuk pembinaan pernah di sampaikan bahwa *adolah kayak* (ada seperti) diklat akan tetapi pada hari itu saya benar-benar tidak bisa hadir” ini pendapat yang disampaikan oleh mitra binaan dari sektor jasa. (wawancara: Agustus 2017)

Selanjutnya Berikut ini tanggapan ibu Yl mitra binaan dari sektor perdagangan, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Sayo (saya) ada didatangi oleh petugas pinjaman ni dek, *dikunjunginya* seperti 3 atau 4 kali *ado rasonyo karno* (ada rasanya karena) sempat agak telat *ibaratnyo* tu sempat *nunggak dek* (terlambat), *usaho kito ni* (kita ini) sekarang kurang lancar *jugo mano* kebutuhan banyak nian, tapi kalo kito lah didatangi dak enak *jugo dek, cak mano caronyo kito usahokan tuk bayarnya*”. (wawancara: Agustus 2017)

Selanjutnya Berikut ini tanggapan ibu Mt mitra binaan dari sektor jasa, beliau menyatakan sebagai berikut:

“Kami dipantau oleh pihak jasa raharja, kalo saya dak salah 3 kami karno saya kadang ada sedikit lupa dalam ansuran dalam pembayaran. Saya tidak pernah merasa keberatan jika petugas jasa raharja sering melakukan pemantauan mbak, karena hal itu berfungsi untuk mengingatkan saya jika adanya tanggung jawab saya terhadap pinjaman yang diberika, selain itu saya

bisa bertanya kepada petugas bagaimana cara mengelola usaha semaink baik lagi. Sedangkan pembinaan dilakukan dua kali dalam 1 tahun dan saya mengikuti selalu mbak, karena namanya tukang jahit tentu harus selalu belajar jika usaha ini dapat terus berjalan, apalagi semakin hari semakin banyak penjahit ahli. Alhamdulillah dalam diklat sempat disinggung juga bahwa jika usaha kita ingin tetap servei ada beberapa poin seperti kemampuan dalam memberikan pelayan terbaik kepada konsumen, tetap mengutamakan mutu yang baik, kemampuan dalam mengelola karyawan, dan lain lainnya. Bagi saya pembinaan dan pemantaun yang dilakukan memebrikan dampak yang sangat positif dan sangat bersyukur sekali kami sekeluarga punya rumah, kendaran dan tempat usaha ini berkat dorongan program kemitraan Jasa Raharja". (wawancara: Agustus 2017)

Selanjutnya Berikut ini tanggapan bapak Hb mitra binaan dari sektor perikanan, beliau menyatakan sebagai berikut:

"jikalau sering pemantaaun nggak juga sih mbak, ya mungkin karena saya sendiri nggak pernah telat, yah jika pun *telat* (terlamabat), cuma paling lama 3 hari, itupun akibat kesibukan kerja tau nunggu toko inilah, tapi meski jarang dilakukan pemantauan langsung kita selalu ada pembinaan dan laporan perkembangan usaha, mungkin itu sudah cukup bagi perusahaan". (wawancara: Agustus 2017)

Demikian yang disamapaikan dari beberapa sektor, namun penulis juga melakukan wawancara dengan sektor lainnya yakni berikut ini tanggapan ibu Sf mitra binaan dari sektor perkebunan, beliau menyatakan sebagai berikut:

"Ibu mengikuti pelatihan tersebut dek, karena memang menurut itu hal tersebut sangat bermanfaat sekali, apalagi hal tersebut tidak sering kita dapatkan sehingga harus dimanfaatkan sebaik mungkin"

Dari hasil wawancara dengan sepuluh informan di atas terhadap tanggapan mereka tentang berapa kali pemantauan program kemitraan dari pihak PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yakni ada sekitar 3 kali pemantauan secara langsung dan nada metoda pemantaaun yakni melalui media telepon dan proposal

perkembangan usaha, mereka berpendapat bahwa telah adanya beberapa pemantauan minimal dilakukan satu kali dari petugas begitupun dalam realita pelaksanaan yang terjadi dilapangan kurang memuaskan mitra binaan dikarenakan minimnya kunjungan terhadap usaha mereka, sehingga adanya berdampak pada kelalaian sebagai dari mitra binaan untuk melakukan angsuran pembayaran pinjaman lunak yang telah disalurkan oleh program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

#### **5.1.2.4 Sumber Daya Manusia Program Kemitraan**

Dalam pelaksanaan suatu kebijakan atau program yang harus didukung oleh sumber daya manusia yang digunakan untuk mendukung pelaksanaannya berjalan dengan baik, begitu juga dengan pelaksanaan program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Jika berbicara tentang sumber daya dalam pelaksanaan suatu program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, tentu hal tersebut tidak terlepas dari sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat penting apabila diantara dengan unsur organisasi lainnya. Hal ini yang membuat sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan itu berbeda karena manusia itu sendiri makhluk yang memiliki akal budi, punya kemampuan untuk berkembang, punya keinginan yang berbeda dengan alat produksi lainnya yang tidak berkembang kemampuannya serta tidak memiliki keinginan yang lain.

Demikian tanggapan yang disampaikan oleh sepuluh informan, ternyata tergambar mayoritas berkomentar sikap yang diberikan dalam melanyani di PT. jasa

Raharja (Persero) Cabang Bengkulu cukup baik hal ini terlihat dari respon yang diberikan oleh responden tentang mengapa menyatakan hal tersebut.

Beberapa hasil penelitian yang tercakup dalam pemilihan aspek sumber daya manusia ini sudah memenuhi standarisasi kebutuhan. Hal ini dilihat pada penilaian kualitas dan kuantitas yang dinilai baik pada bagian sumber daya manusia ini. Berikut ini tanggapan bapak MI berpendapat tentang sumber daya manusia terdiri dari pihak terkait seperti tanggapan informan primer yakni PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dan mitra binaan sebagai informan pendukung yang merasakan langsung.

“Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi sangat penting begitupun dengan pelaksanaan program kemitraan ini sangat diperlukan sumber daya manusia dan sumber daya manusia itu mencukupi pihak yang terkait, yakni seperti bapak Kepala Unit dan Bapak Zainudin Secabagi bawahannya. Sesuai dengan ketentuan dari pihak kantor pusat, dengan kualitas sumber daya manusia yang selalu ditingkatkan guna memaksimalkan dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab, sedangkan untuk sumber daya dana dengan peningkatan sinergi perusahaan terutama dalam program ini agar saling adanya keuntungan baik dari perusahaan itu sendiri maupun dari mitra binaan kami dalam pengembangan usahanya”. (wawancara: Agustus 2017)

Seperti yang disampaikan oleh Bapak Kepala Cabang tentang sumber-sumber daya program kemitraan yang dilaksanakan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sama halnya memerlukan sumber daya manusia baik dari kualitas maupun dari kuantitasnya, agar program tersebut dapat dijalankan secara maksimal. Setelah melihat dilapangan secara langsung bahwasanya PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang terdiri dari beberapa unit, salah satunya unit PKBL terdiri dari orang-orang pilihan yang telah dilatih untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang telah ditetapkan. Terkait dengan sumber daya manusia untuk melaksanakan program kemitraan ini, peneliti langsung menanyakan hal tersebut

langsung kepada Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, beliau menanggapi dan berkata:

“Sumber daya manusia atau yang sering disebut dengan karyawan yang terkait dalam mengurus program kemitraan ini jumlahnya memang sudah ditentukan oleh dewan direksi dan kartor pusat perusahaan ini, sehingga kami tidak bisa menambah karyawan tanpa adanya instruksi langsung dari pusat”. (wawancara: Agustus 2017)

Dari bapak Zb sebagai petugas administrasi PKBL yang bertugas dilapangan serta selalu berhubungan langsung dengan mitra binaan itu sendiri menyatakan.

“Memang untuk unit PKBL itu sendiri jumlah pelaksana program tersebut sudah ditentukan dan tidak dapat diganggu gugat karena setiap kantor cabang juga memiliki jumlah yang sama pada unit PKBL, namun sejauh ini tugas tugas dapat dilaksanakan sesuai baik”. (wawancara: Agustus 2017)

Sedangkan tanggapan dari mitra binaan tentang sumber daya manusia pelaksana program kemitraan dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu ialah sebagai berikut. Setelah menanyakan langsung kepada Ibu Yl beliau berpendapat:

“Menurut saya sendiri pelaksana program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu ini sangat kurang dikarenakan hanya satu orang saja yang langsung datang ke lapangan untuk mengecek perkembangan usaha kami, namun alangkah baiknya jika hal ini tidak hanya dilakukan oleh satu orang, sehingga mitra binaan bisa lebih diperhatikan dengan pemantauan langsung”. (wawancara: Agustus 2017)

Menurut yang telah disampaikan oleh kepala Unit terkait dari keadaan sumber daya manusia di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu adalah sebagai berikut:

“Petugas yang melaksanakan tugas ini merupakan langsung dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, setiap dari pegawai diberikan pelatihan agar mampu menjalankan fungsinya dengan baik, termasuk pada unit PKBL ini sendiri agar memiliki kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, selain itu untuk jumlah dari Unit PKBL ini jumlah pegawainya

memang tidak banyak, dikarenakan hal tersebut sudah diatur oleh kantor pusat.” (wawancara: Agustus 2017)

Selain itu peneliti menanyakan langsung kepada bapak Pe selaku mantan pegawai yang lama ditempatkan di Unit PKBL tentang keadaan sumber daya manusia yang sangat penting dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan tugas yang maksimal, beliau menyampaikan sebagai berikut ini:

“Saya yang cukup lama berkecimpung dalam unit PKBL yakni salah satu tugasnya menyelenggarakan program kemitraan ini, tentunya pada awalnya kurang paham, namun Jasa Raharja merupakan perusahaan yang selalu ingin berinovasi kearah yang lebih baik, dengan adanya pelatihan yang maksimal untuk pegawainya, selain itu adanya kerja sama tim yang sangat solid dan adanya tuntutan supaya pegawainya mampu segera mandiri dalam menjalankan tugas dengan optimal, dengan pengetahuan yang cukup sehingga kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada mitra binaan kami, sedangkan untuk kuantitas sumberdayanya sendiri diatur oleh kantor pusat dek, jika dua sampai 3 orang mampu melaksanakan tugas mengapa kita harus menggunakan sumber daya manusia yang terlalu banyak.” (Wawancara: Agustus 2017)

Selain tanggapan yang disampaikan oleh pihak Jasa Raharja, berikut ini hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada mitra binaan yakni ibu Mk, menyampaikan keadaan pihak penyelenggara program kemitraan ini, berikut ini yang beliau sampaikan:

“Menurut saya pihak penyelenggaran program ini cukup baik karena mereka sangat mengetahui secara jelas tentang tugas dan fungsi serta segala sesuatu yang berhubungan dengan program yang sedang dijalankan, namun ada satu yang saya sayangkan akan jumlah karyawan yang kurang, kareana akan menyebabkan karyawan itu pelaksana tugas yangn cukup berat harus melakukan survey dan pemantauan denag jarak tempuh yang jauh dari mitra binaan satu dengan yang lainnya, sedangakn jumlah mitra binaanya yang mecapai puluhan mitra binaan setiap tahunya”. (Wawancara: Agustus 2017)

Lalu bagaimmana tanggapan ibu Sf, sebagai mitra binaan yang berhubungan dengan petugas dalri awal proses pengajuan proposal permohonan menjadi mitra

binaan hingga saat ini sudah menjadi mitra binaan Jasa Raharja secara resmi. Berikut ini yang beliau sampaikan:

“Orang-orang yang ada di jasa raharja itu sangat baik semua, mereka memberikan pelayanan yang baik, awalnya ibu sempat merasa kurang percaya diri, karena yang ibu ketahui Jasa Raharja merupakan perusahaan yang besar dan berbeda dengan kantor lainnya, tetapi laur biasa sampai hari ini merasa nyaman menjalin kerjsaman dengan pihak Jasa Raharja. Bagi ibu satu hal lagi yang sangat penting yaitu tidak ada dibeda-bedakan mitra binaanya, ibaratnya semuanya sama galo (semua) yang ibu senang tu jugo kek sikap dan pola kerjanya yang bisa melaksanakan tugas sesuai tugas dari program itu sendiri, mungkin dikarenakan itu perusahaan yang jauh bedanyo dengan dinas yang lainnya. (Wawancara: Agustus 2017)

Selanjutnya pendapat bapak MI selaku mitra binaan yang bergerak pada sektor perdagangan, beliau menyampaikan tanggapan terhadap petugas penyelenggara program kemitraan Jasa Raharja.

“Petugas *nyo elok*, menjelaskan runtun tentang hak dan kewajiban dari mitra binaan, *ketika ambo* (saya) tidak mengerti tentang satu hal dalam program ini dapat langsung saya tanyakan dan disambut dengan respon yang baik dari petugas. Namun sangat disayangkan jumlah petugasnya sedikit, terkadang saya sendiri merasa kasihan karena mereka harus berkeliling mendatangi tempat usaha mitra binaanya satu persatu. Tapi meskipun sedikit mereka memberikan layanan terbaik, tidak ada kata-kata yang membuat kita tersinggung dan merasa dipermainkan, dan segera urusan yang berhubungan dengan Jasa Raharja terasa lebih mudah, semoga kantor-kantor lain bisa mencontoh pelayanan petugas perusahaan ini”. (Wawancara: Agustus 2017)

Sama halnya ibu YI mitra binaan juga bergerak dibidang perdagangan, beliau menyatakan sebagai berikut ini:

“*Kalo* (kalau) ke warung *sayo* (saya) beliau ini sebagai petugas jasa rahaja sering mampir, mungkin dikarenakan rumah *sayo* juga tidak jauh dari rumah beliau bahkan dari kantor, dan kalo masalah pembinaan *sayo agaknyo* (sebenarnya) kurang mengerti tapi *sayo* ikut saja dengan apa yang petugas sampaikan dan sarankan kepada *sayo* (saya)”. (Wawancara: Agustus 2017)

Berikut ini bapak Mt selaku mitra binaan yang bergerak dibidang jasa, beliau menyapaikan sebagai berikut ini:

“Senang *rasonyo sayo* (saya rasanya) jikalau seluruh karyawan diseluruhnya seperti karyawan di Jasa Raharja dek yang cerdas dalam melaksanakan tugasnya dengan baik, namun sayangnya hanya satu orang sehingga terlihat sangat repot untuk mengurus banyaknya jumlah dari mitra binaan, alangkah *eloknyo jiko ado* (alangkah baiknya jika ada) terdapat lebih dari dua orang”. (Wawancara: Agustus 2017)

Selanjutnya pendapat bapak Hb selaku mitra binaan yang bergerak pada sektor perikanan, beliau menyampaikan tanggapan terhadap petugas penyelenggara program kemitraan Jasa Raharja.

“Petugas Jasa Raharja khususnya dibidang program kemitraan ini sudah bagus sekali menurut saya, mereka menjalin komunikasi yang baik dengan kami serta sering memberikan informasi, seperti bapak Kanitnya tidak sungkan untuk langsung ikut serta mengawasi kelapangan, mereka sangat menjalin hubungan baik, kami merasa dekatv dan tidak asing jika bertemu dengan mereka sedangkan dari sumber daya finansial juga baik karena tidak ada kendala hal ini jelas tergambar dari fasilitas dan keuanganya yang pasti dan termanajemen dengan baik”. (Wawancara: Agustus 2017)

Tidak hanya dari hasil wawancara dengan sepuluh informan di atas dan disertai dengan melakukan observasi tentang sumber-sumber daya manusia PT. Jasa Raharja memiliki sumber daya manusianya sangat memiliki kemampuan serta cekatan dalam bekerja, baik dalam urusan diadministrasi program kemitraan yang dikerjakan dikantor maupun dilapangan yang selaalu bersentuhan dengan mitra binaannya. Bagaimana kemampuan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan mitra binaan sehingga timbulnya rasa kedekatan dan keakraban baik sesama mitra maupun mitra dengan BUMN pembina. Dari tanggapan mitra binaan sebagai informan tersebut memberikan tanggapan positif kepada terhadap pelayanan serta kinerja oleh pihak Jasa Raharja.

## **5.2 PEMBAHASAN**

Setelah melakukan penelitian dan pengumpulan data di lapangan, penulis melanjutkan ketahapan proses pengelolaan dan analisis data. Setelah melewati proses pengelolaan data dan analisis data selanjutnya akan disajikan dalam bentuk hasil penelitian yang sistematis dan terarah. Implementasi merupakan salah satu tahap yang penting dalam kebijakan sehingga akan mempengaruhi pencapaian tujuan yang telah ditentukan maka diperlukan pelaksanaan yang baik dalam menjalankan suatu program.

Program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu merupakan bantuan pinjaman untuk dana perkembangan usaha bagi usaha kecil. Pemberian bantuan ini ditujukan untuk menjadikan usaha kecil menjadi tangguh dan mandiri sehingga akan berdampak positif bagi kesejahteraan masyarakat yang memiliki usaha kecil.

Pemberian pinjaman dana kemitraan merupakan salah satu langkah pemerintah agar dalamnya kerjasama antara perusahaan yang berskala besar dengan usaha berskala kecil. Tahapan pelaksanaan program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu diantaranya penentuan sasaran dari program kemitraan yang tepat, alur penyaluran program kemitraan yang sesuai dengan aturan, sumber daya manusia dan sumber serta kesiapan organisasi dalam melakukan pembinaan dan pemantauan.

### **5.2.1 Penetuaan Sasaran Program Kemitraan**

Proses dalam menentukan dan menetapkan sasaran yang tepat menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan seluruh rangkaian dari

implementasi program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu serta program ini berhubungan langsung dengan masyarakat yang memiliki usaha.

Dalam Standar Operasional Prosedur PT. PT. Jasa Raharja (Persero). Hal ini dalam rangka melihat implementasi program kemitraan tersebut, peneliti berpedoman pada Standar Operasional Prosedur dilihat dari proses penentuan sasaran.

Dari hasil penelitian yang disajikan pada subbab sebelumnya, terlihat bahwa sudah dilaksanakannya proses pertama yakni penyelarluasan informasi dan pengumpulan proposal permohonan menjadi calon mitra binaan ke kantor cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Sesuai dengan pedoman yang harus dijadikan landasan baik dari segi jumlah, tempat dan waktu pelaksanaan yang tepat dalam pengumpulan proposal oleh kantor pusat maupun kantor cabang yang diserahkan kepada penanggung jawab yang berwenang. Pada periode ini dilakukan pada bulan Januari seluruh proposal yang diterima diregistrasi dalam sistem PKBL serta tahap evaluasi kecukupan anggaran program kemitraan tersebut.

Tahap tersebut sangat penting dilakukan agar semua masyarakat yang memiliki usaha berhak mengajukan proposal permohonan mereka, agar hal tersebut memberikan hak yang sama tanpa adanya perbedaan sehingga muncul ketertiban serta mendapatkan mitra binaan yang siap untuk bekerja sama agar dapat mewujudkan tujuan dari program tersebut sebagai mana yang telah dicantumkan dalam peraturan menteri.

Dari hasil penagamatan dan hasil wawancara tentang proses pengumpulan proposal permohonan dari calon mitra binaan mayoritas tidak ada permasalahan artinya mereka memahami akan tahap ini, walaupun masih ada yang kurang paham tujuan yang sebenarnya.

Untuk tahap selanjutnya ialah seleksi berdasarkan kriteria berdasarkan SOP dan dokumen pendukung, sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti, seleksi berdasarkan SOP sudah terwujud sebagai mana mestinya. Hal ini terlihat pada kegiatan yang dilakukan memang sesuai dengan tahapan-tahapan yang sudah disepakati, disahkan dan ditetapkan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

Selain itu wujud dari proses seleksi berdasarkan kriteria SOP hal ini penjelasan dan informasi mengenai syarat dan dokumen yang akan dilengkapi oleh calon mitra binaan. Dengan adanya informasi ini maka setiap pemohon dengan mudah dapat memahami prproses dan persyaratan administrasi yang dibutuhkan. Data hasil penelitian lain yang menjadi hal menarik semua persyaratan tidak menjadikan keluhan masyarakat padahal banyak point yang mesti seperti dengan terpenuhinya kriteria yang berlaku. sesuai dengan Standar Operasional Prosedur diantaranya:

- a. Usaha Kecil / Usaha Mikro
- b. Usaha Kecil yang telah berstruktur dengan baik.
- c. Koperasi,
- d. Jenis Usaha yang mempunyai sifat berkesinambungan dan mempunyai prospek untuk dikembangkan serta mampu merebut pasar.

- e. Usaha kecil dibidang Agribisnis, jasa, dan Agroindustri (perkebunan, pertanian, peternakan, perikanan, dll)
- f. Usaha kecil unggulan daerah (kerajinan, makanan, hasil bumi).
- g. Usaha yang mempunyai kontribusi terhadap pendapatan daerah / nasional.
- h. Usaha yang berada disekitar wilayah kerja PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Bengkulu

Selain kriteria tersebut, maka usaha kecil yang dibina pada tahun 2016 tetap berpedoman kepada syarat-syarat yang telah ditetapkan dan ditambah syarat-syarat lain yang sifatnya bukan menghambat pemberian pinjaman, tetapi bertujuan untuk lebih mengamankan pengembalian pinjaman yang diberikan, sehingga tidak menambah jumlah pinjaman macet. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menemukan hasil bahwasanya proses dalam menentukan sasaran penerima program sudah cukup tepat meskipun perlu adanya keterangan lebih rinci agar tidak menimbulkan pemahaman yang salah dari pandangan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari tabel 5.5 hasil penelitian bahwa mitra binaan berhak menerima program kemitraan ini karena usaha mereka sangat membutuhkan pinjaman lunak untuk bisa membantu pengembangan usaha mereka. Artinya dengan proses berdasarkan aturan yang berlaku juga menghasilkan sasaran program kemitraan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sudah tepat dalam rangka pencapaian tujuan dari program itu sendiri.

### **5.2.2 Mekanisme Penyaluran Dana Program Kemitraan**

Mekanisme program kemitraan yang sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan menjadi penting karena berkaitan langsung dengan segala kegiatan yang

dilakukan pihak internal PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang berhubungan langsung dengan masyarakat yang nantinya akan menjadi mitra binaan.

Peraturan yang dirangkum dalam Standar Operasional Prosedur memberikan pedoman terhadap tentang pentingnya mekanisme yang menjadi bagian dalam pelaksanaan program kemitraan. Dalam rangka melihat mekanisme penyaluran program kemitraan yang dapat dilihat dari sudut pandang pengajuan proposal program kemitraan, seleksi berdasarkan kriteria, pemberian pinjaman, serta pengembalian angsuran pinjaman program kemitraan tersebut.

Dari proses pengajuan proposal program kemitraan, peneliti melihat secara nyata prosedur pengajuan proposal yang dilakukan oleh calon mitra binaan bahwasanya sudah dilaksanakan prosedur yang sesuai dengan tahapan-tahapan yang ditentukan. Mengacu pada landasan hukum dan standar operasional procedure tentang program kemitraan dan bina lingkungan PT. Jasa Raharja (Persero), kegiatan pengajuan proposal telah dilakukan sebagai mana mestinya. Artinya sudah ada kesesuaian aturan-aturan dengan pelaksanaan.

Kegiatan ini merupakan kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan dalam mekanisme penyaluran program kemitraan. Hal ini dikarenakan kesesuaian dan kelengkapan persyaratan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Selain itu, wujud dari transparansi dan pelayanan dalam hal ini dapat dilihat pada informasi syarat berkas yang sudah tercantum pada form formulir pendaftaran menjadi calon mitra binaan program kemitraan di PT. Jasa Rahara (Persero) Cabang Bengkulu. Dengan adanya kejelasan syarat dan alur proses dari tahap seleksi ini maka setiap

pemohon dengan mudah memahami proses dan memudahkan melengkapi persyaratan administrasi dan dokumen pendukung yang dibutuhkan. Dari hasil penelitian lain yang menarik dikaitkan oleh peneliti ialah tanggapan mengenai persyaratan administrasi. Ternyata hanya hampir semua informan menyatakan cukup mudah dalam melengkapi persyaratan tersebut meskipun banyak poin kriteria dan dokumen pendukung yang harus dilengkapi. Setelah adanya tahap seleksi maka selanjutnya tahap penyaluran dana program kemitraan itu sendiri sesuai dengan pedoman yang harus dijadikan pedoman yang harus dijadikan landasan dalam penyaluran program kemitraan, yaitu Standar Operasional Prosedur program kemitraan dan bina lingkungan terkait dengan proses penyaluran program kemitraan yang mengatur proses yang sudah dijelaskan dibagian sebelumnya.

Bukti dari pada hal tersebut penulis sajikan dalam hasil penelitian bagitupun terdapat wawancara, ternyata penyaluran program kemitraan tidak ada permasalahan yang terlalu berarti itu hasil mayoritas yang ditemukan dalam penelitian. Artinya sebagian besar dari mereka cukup memahami proses penyaluran dana program kemitraan walaupun ada sebagian yang masih acuh tak acuh atau kurang memperhatikan. Artinya penyaluran dari program kemitraan tersebut sudah direalisasikan dengan cukup baik dan memenuhi standar yang telah ditetapkan, walaupun perlu sedikit optimalisasi dalam penjelasan mengenai proses serta waktu yang lebih tepat agar masyarakat mendapat kepastian waktu proses yang akan dilewatinya.

Tahap pengembalian dana merupakan bagian dari mekanisme dalam program kemitraan, tidak hanya itu merupakan suatu kewajiban yang telah disampaikan

melalui Standar Operasional Prosedur. Sesuai dengan acuan tersebut, dan hasil penelitian yang sudah dilakukan peneliti di lokasi penelitian diketahui bahwa kegiatan pengembalian dana pinjaman lunak tersebut dilaksanakan. Hal ini kewajiban yang harus dikerjakan oleh mitra binaan dengan selalu adanya kontrol oleh pihak dari pelaksana program. Tugas ini dilakukan oleh pelaksana administrasi lapangan beserta kepala unit PKBL, kewajiban pengembalian dana pinjaman lunak setiap bulannya sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan, pengebmbaian dana ini bisa melalui bank dan langsung ke kantor cabang.

Untuk memperkuat hasil, kita tidak bisa hanya melihat dari sisi internal saja. Pertanyaanya apakah pengembalian dana pinjaman lunak dari program kemitraan telah dilaksanakan dengan baik oleh mitra binaanya khususnya pada periode tahun 2016 Ternyata di lapangan masih banyak mitra binaan yang kurang patuh dan tertib dalam mengembalikan dana pinjaman lunak sesuai dengan tanggal yang telah disepakati. Artinya dari beberapa jumlah mitra binaan masih ada yang terlambat dalam melakukan pembayaran dengan berbagai alasan yang dikemukakan. Dari beberapa fenomena tersebut, dapat kita peroleh hasil bahwa pengembalian dana pinjaman lunak program kemitraan ini belum tertib dan maksimal serta kurangnya pemahaman akan tanggung jawab sebagai mitra binaan dikarenakan berbagai kendala diantaranya kurang ketegasan dari pihak internal Jasa Raharja sehingga perlu adanya terobosan dan strategi-strategi untuk mencapai hasil yang lebih maksimal.

### **5.2.3 Kesiapan Organisasi Penyelenggara Program Kemitraan**

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu merupakan lembaga atau organisasi yang melaksanakan program kemitraan ini, sehingga sangat diperlukan

kesiapan dalam melaksanakan program agar tujuan yang ditentukan sebelumnya dapat tercapai. Salah satu yang harus disiapkan ialah pemantaan dan pembinaan dari mitra binaan yang telah menjadi mitra binaan, hal ini hal yang sangat penting dilakukan karena program kemitraan tidak hanya sebatas pemberian dana saja namun mampu bekerja sama dan saling menguntungkan diantara kedua belah pihak. Maka dari itu harus adanya pembinaan dan pemantauan dari PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, berikut ini merupakan program pembinaan yang dicetuskan lalu direalisasikan secara konkrit diantaranya seperti:

- a) Kunjungan ke mitra binaan, dilakukan minimal setahun sekali.
- b) Pendidikan dan pelatihan bagi mitra binaan baru.
- c) Promosi melalui pameran/expo.

Dari bentuk pembinaan tersebut telah direalisasikan seperti yang dapat kita lihat pada hasil penelitian, hal ini cukup berdampak pada terwujudnya tujuan yang sebelumnya sudah dicantumkan dalam Standar Operasional Prosedur program kemitraan dan bina lingkungan. Selain pembinaan mitra binaan tentunya pemantauan mengisi peranan yang juga tidak kalah pentingnya, seperti yang kita ketahui pemantaan/ monitoring dalam implementasi sebuah program adalah wujud menjaga keseimbangan serta dapat menyaksikan secara langsung bagaimana realita dari perkembangan usaha dari mitra binaan. Pemantauan tersebut dapat dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung baik itu melalui via telepon dan hasil laporan perkembangan usaha yang wajib mitra berikan kepada BUMN Pembina. Dari hasil penelitian menunjukkan pemantauan yang dilaksanakan kurang maksimal dan kurang merata diantara seluruh mitra binaannya dikarenakan berbagai kendala yang

terjadi, sehingga perlu adanya optimalisasi pemantauan pembinaan dan yang maksimal akan menggambarkan suatu organisasi yang siap dalam melaksanakan berbagai kebijakan yang telah dikeluarkan.

#### **5.2.4 Sumber Daya Manusia Program Kemitraan**

Sumber-sumber dalam program kemitraan sangat diperlukan karena salah satu faktor yang penting serta menentukan hasil implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Hal ini dikarenakan segala kegiatan yang dilakukan tidak terlepas dari sumber daya manusia sebagai penggerak salah satu motor penunjang yang krusial agar telaksana dengan baik. Dari sisi sumber daya manusia tentang implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu dapat dinilai sudah memiliki kualitas yang baik dikarenakan mereka dilatih untuk tanggap dalam berbagai situasi dan kondisi yang akan terjadi dalam pelaksanaan program ini. Hasilnya, tidak ada keluhan sedikitpun oleh pegawai akan tugas dan pekerjaannya. Hal ini juga didukung oleh kepala Unit dan Kepala Cabang sehingga dapat ditemukan bahwa sisi sumber daya manusia sudah memenuhi kriteria.

Dari beberapa hasil penelitian yang tercakup dalam pemilihan aspek sumber sumber program kemitraan ini sudah memenuhi standarisasi kebutuhan. Hal ini dilihat dari penilaian masyarakat sebagai mitra binaan yang langsung bersentuhan dengan pihak pelaksana program, mayoritas tanggapan mendekati hasil yang baik. Namun tetap perlu optimalisasi pada beberapa poin tentang sumber daya manusia dalam implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

### **5.3 Kendala yang Ditemukan dan Upaya yang Dilakukan dalam Implementasi Program Kemitraan**

#### **A.Kendala**

Dalam pelaksanaan program kemitraan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu ini tidak terlepas dari kendala yang dihadapi tidak jarang dalam melakukan monitoring dan pembinaan hingga evaluasi dalam program ini terutama dalam pemberian bantuan pinjaman ini diperhadapkan oleh kendala. Kendala yang sering dihadapi dalam program bantuan pinjaman dana kemitraan ini adalah tingkat pengembalian dana yang masih kurang lancar sepenuhnya. Selain itu tidak dapat dipungkiri bahwa sering terjadi kesalahan komunikasi antara pihak PT. Jasa Raharja dengan pihak mitra binaan tetapi hal tersebut segera terselesaikan saat itu juga dan hal tersebut dapat diatasi sehingga tidak terjadi hal yang fatal.

Berikut pemaparan Kepala Cabang sebagai pimpinan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu:

“Dalam sebuah program tentu adanya kendala yang selalu kita hadapi meskipun terkadang sudah diantisipasi dengan sangat baik sebelumnya, namun saya rasa implementasi dari program kemitraan ini tidak telalu banyak kendala yang berarti, karena setiap tahunnya kita selalu mencapai target dalam penyaluran program kemitraan ini. Namun untuk pinjaman kemitraan ini, sering kali disalah artikan oleh masyarakat sebagai dana hibah yang tidak menjadi masalah jika tidak dikembalikan, dikarenakan tidak adanya jaminan dan agunan yang seketat pinjaman bank, jadinya ada beberapa yang menganggap remeh dalam pengembalian dana sehingga tergolong kurang lancar”. (Wawancara: Juni 2017)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam implementasi program kemitraan ini tidak ada kendalanya yang berarti dari sisi 4 aspek, hanya saja dari sisi pengembalian ada beberapa mitraan yang kurang lancar. Dan kendala

ini tidak telalu menjadi beban berat oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Hal ini disebabkan kesalahan persepsi masyarakat terhadap dana pinjaman lunak program kemitraan, sehingga menjadi tantangan untuk terus melakukan pemahaman yang lebih baik agar persepsi itu sedikit demi sedikit mulai berubah serta dapat menemukan model, strategi dan metode yang tepat agar penyaluran di tahun tahun berikutnya lebih optimal dan mampu meminimalisir kendala-kendala yang terjadi sebelumnya. Berikut ini beberapa upaya yang pernah dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam implementasi program ini.

#### **B. Upaya yang dilakukan**

Dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh PT. Jasa Raharja(Persero) Cabang Bengkulu khususnya pada unit PKBL ini, pada saat melaksanakan program kemitraan pada mitran binaanya terutama periode 2016, unit dan secara umum PT. Jasa Raharja(Persero) Cabang Bengkulu ini melakukan beberapa upaya dalam mengatasi kendala yang terjadi diantaranya:

- ❖ Melakukan monitoring dan kontrol yang lebih intens kepada mitra binaan yang sering terlambat dalam pengembalian angsuran dana pinjaman lunak program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.
- ❖ Optimalisasi pelatihan pegawai Unit PKBL agar semakin baik dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sehingga memberikan pelayanan maksimal kepada mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Setelah melalui berbagai tahap dari penyusunan proposal hingga penelitian, penulis memiliki landasan kuat untuk membuat kesimpulan. Selain itu, penulis berharap agar saran yang diberikan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Berikut ini adalah bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Melihat dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada Bab V, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Dari sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan aturan yakni Standar Prosedur Operasional program kemitraan dan bina lingkungan PT. Jasa Raharja (Persero) yakni menjadikan usaha mikro dan kecil menjadi relasi(mitra binaan) sehingga mereka tangguh dan mandiri untuk mengembangkan usahanya, dan hal tersebut telah terlaksana berdasarkan sasaran yang dimaksud yang diseleksi dengan ketat serta beberapa pertimbangan.
2. Aspek mekanisme penyaluran program kemitraan dalam implementasi program kemitraan sudah berjalan sesuai alur yang telah ditetapkan dengan aturan

3. Sedangkan hasil dari kesiapan organisasi dalam implementasi program kemitraan sudah cukup baik hal ini dibuktikan dengan adanya pembinaan baik mitra binaanya, meskipun dalam pemantauan masih terlihat belum maksimal dikarenakan beberapa kendala yang terjadi.
4. Hasil dan kesimpulan pada sumber daya manusia program kemitraan dalam pelaksanaannya, sesuai dengan hasil penelitian sudah baik dalam melakukan tugas dan fungsi.
5. Secara umum, implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sudah cukup baik dilihat dari keseluruhan aspek penelitian yang mayoritas menghasilkan jawaban yang baik, meskipun masih perlu adanya optimalisasi pada seluruh aspek.

## **6.2 Saran**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang menjadi jawaban akhir peneliti, maka beberapa saran yang di harapkan menjadi kontribusi penting yang bersangkutan sebagai berikut:

- a. Perlu adanya optimalisasi pelaksana program dalam melakukan pemantauan dan pembinaan pada mitra binaan. Sehingga program ini dapat benar benar dipahami oleh mitra binaan agar tujuannya yakni menciptakan usaha mereka tanggung mandiri serta berkembang dengan baiknya dari waktu ke waktu. Selain itu lebih di tingkatkan intensitas pemantuan secara merata agar semua merasakan mitra binaan merasakan kesamaan.

- b. Perlunya penjelasan yang detail dalam mekanisme yang akan dilalui mitra binaan dari berbagai tahap sehingga petugas tidak kesulitan dan tahap melakukan penagihan pada mitra binaan.

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Setelah melalui berbagai tahap dari penyusunan proposal hingga penelitian, penulis memiliki landasan kuat untuk membuat kesimpulan. Selain itu, penulis berharap agar saran yang diberikan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Berikut ini adalah bab terakhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menggambarkan implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu. Melihat dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada Bab V, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Dari sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan aturan yakni Standar Prosedur Operasional program kemitraan dan bina lingkungan PT. Jasa Raharja (Persero) yakni menjadikan usaha mikro dan kecil menjadi relasi(mitra binaan) sehingga mereka tangguh dan mandiri untuk mengembangkan usahanya, dan hal tersebut telah terlaksana berdasarkan sasaran yang dimaksud yang diseleksi dengan ketat serta beberapa pertimbangan.
2. Aspek mekanisme penyaluran program kemitraan dalam implementasi program kemitraan sudah berjalan sesuai alur yang telah ditetapkan dengan aturan

3. Sedangkan hasil dari kesiapan organisasi dalam implementasi program kemitraan sudah cukup baik hal ini dibuktikan dengan adanya pembinaan baik mitra binaanya, meskipun dalam pemantauan masih terlihat belum maksimal dikarenakan beberapa kendala yang terjadi.
4. Hasil dan kesimpulan pada sumber daya manusia program kemitraan dalam pelaksanaannya, sesuai dengan hasil penelitian sudah baik dalam melakukan tugas dan fungsi.
5. Secara umum, implementasi program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu sudah cukup baik dilihat dari keseluruhan aspek penelitian yang mayoritas menghasilkan jawaban yang baik, meskipun masih perlu adanya optimalisasi pada seluruh aspek.

## **6.2 Saran**

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang menjadi jawaban akhir peneliti, maka beberapa saran yang di harapkan menjadi kontribusi penting yang bersangkutan sebagai berikut:

- a. Perlu adanya optimalisasi pelaksana program dalam melakukan pemantauan dan pembinaan pada mitra binaan. Sehingga program ini dapat benar benar dipahami oleh mitra binaan agar tujuannya yakni menciptakan usaha mereka tanggung mandiri serta berkembang dengan baiknya dari waktu ke waktu. Selain itu lebih di tingkatkan intensitas pemantuan secara merata agar semua merasakan mitra binaan merasakan kesamaan.

- b. Perlunya penjelasan yang detail dalam mekanisme yang akan dilalui mitra binaan dari berbagai tahap sehingga petugas tidak kesulitan dan tahap melakukan penagihan pada mitra binaan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Agustino leo 2006, *Dasar Dasar Kebijakan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Albab 2007, *Implementasi kebijakan Publik: Transformasi Pikiran George Edwars III*, YPAPI, Yogyakarta.
- Cresswell Jhon W 2014, *Research Desaign Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dunn William N 2013, *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah mada University Pers, Yokyakarta.
- Ekowati & Mas Roro Lilik 2005, *Perencanaan, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan atau Program*, Pustaka Cakra, Surakarta.
- Hadi Sutrisno 2004, *Metodologi Research Jilid 3*, Andi Offset, Yokyakarta.
- Moleong lexy J 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.
- \_\_\_\_\_ 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT.Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nugroho Riant 2013, *Implementasi Kebijakan Publik*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Siagian Sondang P 2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono 2011, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2013, *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Metode R&D*,
- Sutrisno Edy 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alfabeta, Bandung.
- Wibisono Yusuf 2007, *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*, Fascho Publishing, Gresik.
- Winarno Budi 2014, *Kebijakan public, CAPS*, Yogyakarta.

### Dokumen:

- Kementerian Koperasi Dan UKM Tahun 2013
- Peraturan Daerah No 1 Tahun 2014 Tentang Tanggung Jawab Sosial Perusahaan.
- Peraturan menteri badan usaha milik Negara NOMOR: PER-09/MBU/07/2015 Tentang Program Kemitraan dan Bina lingkungan Badan Usaha Milik Negara PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu
- Undang- Undang Negara Republik Indonesia No 19 Tahun 2013 Tentang Badan Usaha Milik Negara

Program kerja buku tahun 2016 bidang PKBL PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu  
Standar Prosedur Operasional Prgram Kemitraan dan Bina lingkungan PT. Jasa Raharja  
(Persero) Cabang Bengkulu  
buku berkas pengajuan PK dan BL tahun 2016 pada Unit PKBL PT. Jasa Raharja (Persero)  
Cabang Bengkulu

**Sumber Lain (Skripsi, E-Jurnal, Dokumen Artikel):**

Postein, 2014, *Pengertian kebijakan menurut para ahli*, (online) diakses 19 Januari 2017 pukul  
3:38 WIB, Tersedia pada <<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-kebijakan-menurut-para-ahli.html>>

Hasrullah, 2015, *Apa Itu Program CSR Dan Definisi Corporate Social Responsibility (CSR) Menurut Para Ahl* , (online) diakses 03 Februari 2017 pukul 1.52 WIB, Tersedia pada <  
<http://www.materibelajar.id/2015/12/apa-itu-program-csr-dan-definisi.html> >

Winada, 2002, *Warga Miskin dan Potensi Tidak Tepat Sasaran Dana Bantuan*, (online) diakses  
03 Februari 2017 pukul 1:56, Tersedia pada  
<<http://mediainfomitra.blogspot.co.id/2012/05/warga-miskin-dan-potensi-tidak-tepat.html>>

<<http://www.jasaraharja.co.id>

# LAMPIRAN

## **Pedoman Wawancara**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara terbuka dan tidak terstruktur sesuai dengan daftar pertanyaan, tetapi tetap berpedoman pada daftar pertanyaan tersebut. Namun pertanyaan dapat berkembang sesuai dengan kondisi di lapangan penelitian lainnya. Hal ini dilaksanakan untuk memperoleh informasi yang sebanyak-banyaknya sehingga dapat meningkatkan hasil penelitian yang optimal. Adapun beberapa garis besar pertanyaan wawancara yang akan dilakukan ialah sebagai berikut:

### **I. Identitas Informan :**

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Umur :  
Pendidikan :  
Jabatan :

Pertanyaan

### **II. Informasi yang ingin diketahui**

#### **a. Dari petugas PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu**

1. Bagaimana proses penentuan sasaran program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu serta apakah telah sesuai dengan aturan yakni Per Men No:09/MBU/07/2015.

2. Bagaimana mekanisme penyaluran program kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, dapatkah anda jelaskan secara detailnya?
  3. Bagaimana kualitas dari sumber daya manusia sebagai pelaksana program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu?, serta bagaimana dengan sumber daya non finansialnya.
  4. Apakah bentuk pembinaan yang dilakukan untuk tujuan pengembangan usaha mitra binaan?, serta berapa kali pemantauan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu?
- b. Pertanyaan untuk responden (mitra binaan) yang menerima program kemitraan di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu:
1. Bagaimana proses yang anda lalui untuk bisa menjadi mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu, serta apakah proses tersebut dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku.
  2. Apakah alur penyaluran dana kemitraan tersebut anda pahami dengan baik dan apakah direalisasikan sesuai dengan aturan yang berlaku?
  3. Bagaimana menurut anda kualitas dan kuantitas sumber daya manusia sebagai pelaksana program kemitraan di binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu?, serta bagaimana dengan dan sumber daya non manusia seperti finansialnya?, menurut anda apakah mencukupi dalam realisasinya?

4. Menurut anda apakah bentuk pembinaan yang telah dilakukan untuk tujuan pengembangan usaha mitra binaan?, serta seberapa kali pemantaan yang dilakukan oleh PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu?

## Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan pelaksana administrasi dan teknis lapangan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu



Wawancara dengan Kepala Uint PKBL PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu



Wawancara dengan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu



Wawancara dengan mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang bergerak di sektor perdagangan



Wawancara dengan mitra binaan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu yang bergerak di sektor jasa

Pemantauan Perkembangan Usaha PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu



Penagihan tunggakan pinjaman lunak program kemitraan di Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu



Salah satu contoh usaha Mitra binaan yang kurang berkembang



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BENGKULU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan WR. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371 A  
Telepon (0736) 21170, 21884 Faksimile (0736) 21038  
Laman : <http://fisip.unib.ac.id> e-mail : [fisip@unib.ac.id](mailto:fisip@unib.ac.id)

Nomor : 7041 /UN30.9/EP/2017  
Hal : Izin Penelitian

26 Juli 2017

Yth. Pimpinan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu  
Kota Bengkulu

Melalui surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu tersebut di bawah ini :

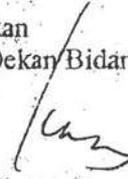
Nama : Litra Zani  
N P M : D1D013046  
Prog. Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu  
No. HP : 082382834010  
Lama Penelitian : 26 Juli 2017 s.d. 26 Agustus 2017

berencana melakukan Penelitian untuk Skripsinya dengan judul : *Implementasi Program Kemitraan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.*

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Saudara memberikan Izin Penelitian bagi mahasiswa tersebut.

Atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan/Bidang Akademik,

  
Dr. Titiek Kartika, MA  
NIP 19600330 198603 2 009



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TERTINGGI  
UNIVERSITAS BENGKULU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan WR. Supratman Kandang Limun Bengkulu 38371 A  
Telepon (0736) 21170, 21884 Faksimile (0736) 21038  
Laman : <http://fisip.unib.ac.id> e-mail : [fisip@unib.ac.id](mailto:fisip@unib.ac.id)

Nomor : 2992 /UN30.9/EP/2017  
Hal : Izin Penelitian

24 Juli 2017

Yth Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP)  
Provinsi Bengkulu

Melalui surat ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu tersebut di bawah ini :

Nama : Litra Zani  
N P M : D1D013046  
Prog. Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu  
No HP : 082382834010  
Lama Penelitian : 27 Juli 2017 s.d. 27 Agustus 2017

berencana melakukan Penelitian untuk Skripsi dengan judul : *Implementasi Program Kerjasama di PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu.*

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kesediaan Saudara memberikan Izin Penelitian mahasiswa tersebut.

Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, kami ucapkan terima kasih.





PEMERINTAH KOTA BENGKULU  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
( DPM-PTSP )

Jl. WR SUPRATMAN KEL BENTIRING PERMAI KEC. MUARA BANGKAHULU  
Telp. (0736) 349731 Fax . Telp. (0736) 349731 email : dpmptspkotabkl@gmail.com  
KOTA BENGKULU

**IZIN PENELITIAN**

Nomor : 070/1045/07/DPMPSTP.B/2017

Dasar : Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bengkulu

Memperhatikan : Rekomendasi Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu Dengan Nomor : 503/08.65/230-OL/DPMPSTP/2017 Tanggal 26 Juli 2017 .

**DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA**

Nama/NPM : LITRA ZANI / D1D013646  
Pekerjaan : MAHASISWA  
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS BENGKULU  
Judul Penelitian : IMPLEMENTASI PROGRAM KEMITRAAN DI PT.JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG BENGKULU  
Daerah Penelitian : PT.JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG BENGKULU  
Waktu Penelitian : 26 Juli 2017 s/d 26 Agustus 2017  
Penanggung Jawab : DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS BENGKULU

- Dengan Ketentuan :
1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
  2. Harus mentaati peraturan dan perundang - undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
  3. Apabila masa berlaku surat keterangan penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaannya belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan keterangan penelitian.
  4. Surat keterangan penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut di atas.

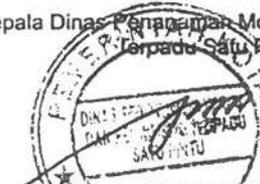
Demikian Surat Keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

**TIDAK DIPUNGUT BIAYA**

Dikeluarkan di : Bengkulu  
Pada Tanggal : 31 Juli 2017

a.n. WALIKOTA BENGKULU

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



**ION HARISMAN S.Sos. M.Si**

Pembina

NIP. 19200310 199703 1 004





# PEMERINTAH PROVINSI BENGKULU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Batang Hari No.108 Padang Harapan, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu Telp/Fax : (0736) 22044 SMS : 091919 35 6000  
Website: [dpmptsp.bengkuluprov.go.id](http://dpmptsp.bengkuluprov.go.id) / Email: [email@dpmptsp.bengkuluprov.go.id](mailto:email@dpmptsp.bengkuluprov.go.id)  
BENGKULU 38223

## REKOMENDASI

Nomor : 503/ 08.65/ 203-OL/ DPMTSP/ 2017

## TENTANG PENELITIAN

- Dasar :
1. Peraturan Gubernur Bengkulu Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Sebagian Kewenang Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan Pemerintah Provinsi Bengkulu Kepada Kepala Dir Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Bengkulu.
  2. Surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu Nomor 2992/UN.30.9/EP/2017, Tanggal 24 Juli 2017 Perihal Rekomendasi Penelitian. Permohonan Diteri Tanggal 26 Juli 2017.

Nama / NPM : Litra Zani/ D1D013046  
Pekerjaan : Mahasiswi  
Maksud : Melakukan Penelitian  
Judul Proposal Penelitian : Implementasi Program Kemitraan Di PT. Jasa Raharja (Perse Cabang Bengkulu  
Daerah Penelitian : PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu  
Waktu Penelitian/ Kegiatan : 26 Juli 2017 s/d 26 Agustus 2017  
PenanggungJawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu

Dengan ini merekomendasikan penelitian yang akan diadakan dengan ketentuan :

- a. Sebelum melakukan penelitian harus melapor kepada Gubernur/ Bupati/ Walikota Cq. Kepala Badan Kepala Kantor Kesbang Pol atau sebutan lain setempat.
- b. Harus mentaati semua ketentuan Perundang-undangan yang berlaku.
- c. Selesai melakukan penelitian agar melaporkan/ menyampaikan hasil penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, perpanjangan Rekomendasi Penelitian harus diajukan kembali kepada instansi pemohon.
- e. Rekomendasi ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang surat rekomendasi ini tidak mentaati/ mengindahkan ketentuan-ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Bengkulu, 26 Juli 2017

**a.n. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI BENGKULU  
KEPALA BIDANG ADMINISTRASI PELAYANAN  
PERIZINAN DAN NON PERIZINAN I,**



Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesbang Pol Provinsi Bengkulu
2. Kepala DPMTSP Kota Bengkulu
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu
4. Yang Bersangkutan.



**JASA RAHARJA**

*Utama dalam perlindungan, prima dalam pelayanan*

### SURAT KETERANGAN

Dengan ini kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bengkulu tersebut di bawah ini :

Nama : Litra Zani  
NPM : D1D013046  
Program studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah melaksanakan penelitian di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Bengkulu pada tanggal 27 Juli 2017 s.d. 27 Agustus 2017.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, semoga dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Bengkulu, 16 Oktober 2017



Joko Sulistyو

Plt. Ka. Unit SDM & Umum

PROGRAM KERJA TAHUN BUKU 2016  
CABANG BENGKULU

Bidang PKBL

PROGRAM KERJA	PIC	JADWAL PELAKSANAAN												INDIKATOR KEBERHASILAN	ANGGARAN 2015				
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Juli	Agst	Sep	Okt	Nov	Des		Yang Ditetapkan (Rp)	%			
		I	II	I	II	I	II	I	II	I	II	I	II						
1	Kanul PKBL																Di peroleh calon Mitra Binaan yang mempunyai kualitas yang baik		
1.1	Penyuluran dana Program Kemirraan dan Bina Lingkungan (PKBL) minimal 95% dari dana yang di anggarkan																Data yang valid dan proposal pengajuan PKBL		
1.2	Melakukan evaluasi mengenai kebenaran informasi dan kelengkapan dengan mendatangi langsung ke obyek penerima pinjaman/bantuan																Diperoleh kesamaan informasi yang disampaikan dalam proposal pengajuan dengan kondisi sebenarnya peningkatan pemahaman dan ilmu Mb sesuai dengan jen. Diklat yang diselenggarakan		
1.3	Melaksanakan Diklat kewirausahaan untuk Mitra Binaan																Terjalin hubungan yang harmonis dengan Mitra kerja		
1.4	Melakukan koordinasi dengan mitra kerja terkait dalam penyuluran Bina Lingkungan																Tunggakan pembayaran kewajiban tidak melebihi 10 %		
2	Memperkecil jumlah tunggakan pembayaran Mb																Pembayaran kewajiban/angsuran oleh Mb dilakukan tepat waktu, sehingga jumlah tunggakan semakin kecil		
2.1	Melakukan kunjungan kepada Mitra Binaan melihat peningkatan usahanya serta melakukan peninjauan atas cicilan yang di sepagaki																Laporan perkembangan usaha Mb setiap 6 bulan yang di laksanakan sebagai tolak ukur keberhasilan pembinaan		
2.2	Menyampaikan kewajiban Mb melalui surat sebelum jatuh tempo; pembayaran cicilan setelah bulan																Mb melaksanakan kewajiban pembayaran angsuran sesuai waktu yang telah disepakati		
2.3	Pemantauan pembayaran angsuran Mb dengan pengembalian Rekening Koran seminggu sekali dan konfirmasi ke Mb.																Informasi pembayaran angsuran dapat diketahui segera, sng diperoleh data dan informasi pembayaran secara akurat		
2.4	Memantau perkembangan usaha Mb dengan melakukan kunjungan langsung secara periodik setelah diberikan pemantauan																Efektifitas penyuluran PK terhadap kelangsungan usaha mitra binaan.		

<p>4.5 Pengusunan pencatatan terpisah untuk MB yang memenuhi kategori dengan melampirkan bukti-bukti pendukung, terutama untuk tahun penyelesaian 2000-2015</p>		<p>PTB yang tidak akurat/ruak diketahui domisili usaha atau tinggal dan tidak memiliki kemampuan membayar kewajiban, dimasukkan ke dalam pencatatan terpisah.</p>	
<p>3 Laporan kegiatan PKBL disampaikan secara periodik (bulan, triwulan, semester, tahunan)</p>		<p>Tersedianya data PKBL secara akurat dan laporan PKBL bulanan disampaikan setiap bulannya sesuai jadwal yang ditetapkan</p>	
<p>3.1 Mengajukan pedoman dan tata cara akuntansi PKBL sebagai acuan/dasar penyusunan laporan.</p>		<p>Tersedianya laporan PKBL yang akuntabel dan auditable</p>	
<p>3.2 Penyerapan Laporan Kegiatan PKBL melalui Program PKBL On Line</p>			

REALISASI PERALYURAN BANTUAN  
 PEMBINAAN USAHA KECIL & KOPERASI  
 DANA PT JASA RAHARJA (Persero)  
 Januari 2016 s.d Desember 2016

HAL. 1

No.Mitra	Nama Mitra	Domisili	Total Asset	Total Omzet	Pinjaman/Hibah	Jk.waktu (Bulan)
PERORANGAN						
1.11.06.00163	Budidaya Ikan Air Tawar/Maulid	Sabtu Kota Bengkulu	185.000.000	5.000.000	25.000.000	36
1.11.07.00164	Bengkel Roni Service/Sutriatmo	Pati Kota Bengkulu	435.000.000	15.000.000	25.000.000	36
1.11.07.00165	Bengkel Tiga Saudara Teknik/Af	Kota Bengkulu	255.000.000	13.000.000	20.000.000	36
1.11.02.00166	Warung Hanisan Putri/Suhaibah	Permai Kota Bengkulu	447.000.000	186.500.000	25.000.000	36
1.11.02.00167	Warung Hanisan Nana Ayu/ Junia	Kota Bengkulu	217.500.000	78.000.000	10.000.000	36
1.11.07.00168	Winda Service/ Wadi	Kota Bengkulu	335.000.000	15.000.000	21.000.000	36
1.11.02.00169	Ari Mineral/neni Agustini	Kota Bengkulu	270.000.000	6.000.000	20.000.000	36
1.11.02.00170	Toko Grosir/ Mulyadi/ Mulyadi	Kota Bengkulu	325.000.000	9.000.000	10.000.000	36
1.11.02.00171	Depot Air Tiga Putra/Eko Hopra	Padang Bengkulu	245.000.000	8.000.000	20.000.000	36
1.11.02.00172	Warung Hanisan Kevin/ Heli Her	Kota Bengkulu	386.500.000	113.000.000	10.000.000	36
1.11.02.00173	Toko Rito/ Puspa Erwan	Anggut Atas Bengkulu	236.500.000	10.000.000	25.000.000	36
1.11.02.00174	Toko Cherly Busana/Charles	Kota Bengkulu	217.000.000	12.500.000	10.000.000	36
1.11.02.00175	My Craft Wedding Preparation/J	Kota Bengkulu	270.000.000	15.000.000	10.000.000	36
1.11.02.00176	Toko Kue Rie/Catur Budi Lestar	Kota Bengkulu	54.500.000	8.000.000	10.000.000	36
1.11.07.00177	Panorama Showroom/Novi Heriyan	engkulu	324.500.000	225.000.000	25.000.000	36
1.11.02.00178	Warung Eva/Eva Dwi Yanti	gkulu	220.000.000	400.000.000	15.000.000	36
1.11.07.00179	Rasya Laundry/P. Martha Kesuma	ulu	685.000.000	400.000.000	15.000.000	36
1.11.02.00180	Bunga Maisyah/Sofni	ubernur Bengkulu	289.000.000	120.000.000	25.000.000	36
1.11.02.00181	Toko H. Arifin/Yuliyati	Bengkulu	215.000.000	120.000.000	25.000.000	36
1.11.07.00182	Penjahit DIKASTAR/M Taher	bernur Bengkulu	626.500.000	106.325.000	25.000.000	36
1.11.02.00183	RH.Bu Erna/Ernawati		350.000.000	120.000.000	25.000.000	36
1.11.02.00184	Jual Alat Rumah Tangga/Erisna	erwai Bengkulu	667.000.000	48.000.000	10.000.000	36
1.11.05.00185	Perkebunan Sawit/ Yuhelmi	Kec Kampung Helayu	494.000.000	15.000.000	25.000.000	36
1.11.02.00186	Toko Ara Fashion/ Rosnawati	Kec Ratu Agung Bkl	349.000.000	20.000.000	25.000.000	36
1.11.06.00187	Kolam Pelembangan "LESTARI"/Ind	Kec Gading Cempaka	165.500.000	10.000.000	25.000.000	36
1.11.06.00188	Budidaya Ikan Air Tawar/MH Hut	Kei Lingkar Timur	329.500.000	10.000.000	15.000.000	36
1.11.02.00189	UKM.Bawang Kas/Restu Sayogi	Kec Gading Cempaka	38.410.000	5.900.000	25.000.000	36
1.11.02.00190	De Thudak Production/Wufhasiki	Kec Gading Cempaka	189.100.000	10.300.000	15.000.000	36
1.11.06.00191	Budidaya Ikan Air Tawar/Febi I	Bengkulu Tengah	62.000.000	4.000.000	10.000.000	36
29	Nitra		8.883.510.000	2.108.525.000	550.000.000	
29	Nitra		8.883.510.000	2.108.525.000	550.000.000	

Jumlah Mitra... : 29  
 Jumlah Pinjaman : 550.000.000  
 Jumlah Hibah... : 0

Program Kemitraan

Bina Lingkungan

Nomor telepon

No Mitra/Proposal

A-22-01-07-0008

Pelaksanaan Kunjungan

Tanggal Kunjungan

26-8-2017

Tujuan Kunjungan

Penanaman tunggakan pnyaman

Kesimpulan

Visita Mitra binaan man. jaba dan pad sat  
ini Mitra binaan belum dapat menggarut Mitra  
binaan akan bersua menggarut pada tgl 4-9-2017

Berkala 26-8-2017

Petugas Survei

(Joko Sulistyono) (SALIM)

Pernyataan Mitra Binaan

Akan menggarut (Mula) tgl 4-9-2017

Berkala 26-8-2017

Mitra Binaan

(MULYADI)



JASA RAHARJA

# LAPORAN HASIL MONITORING PKBL

FORMPK-06

Program Kemitraan

Bina Lingkungan

Nama : MASUWIR  
 Alamat : Jl. S. Parman Rt. 2 Rw. 02 Tanah Putih Bekasi  
 Nomor Telepon :  
 No Mitra/Proposal : A. 22. 11. 02. 00155

### Pelaksanaan Kunjungan

Tanggal Kunjungan : 26 Agustus 2017  
 Tujuan Kunjungan : Pengiriman tunggakan pinjaman  
 Kesimpulan :  
 Usaha mitra binaan masi jalan dan pada saat ini Mitra binaan belum dapat membayar Mitra lannya akan membayar pada tanggal 29 - 8 - 2017

Bengkulu 26 - 8 - 2017

Petugas Survey

(...Joko Sulistyono... X ...ZAIMUDIN...)

### Pernyataan Mitra Binaan

Mitra binaan akan membayar pada tanggal 29 - 8 - 2017 sebesar Rp. 250.000,- dan akan berusaha membayar setiap bulannya

Bengkulu 26 - 8 - 2017

Mitra Binaan

(...MASUWIR...)



JASA RAHARJA

# PROPOSAL PERMOHONAN MENJADI MITRABINAAN

FORMPK-01

Kepada Yth.:  
**PT JASARAHARJA**  
**KANTOR ...**

Jl. ....  
di

...



Foto 4x6

## Perihal: Permohonan Pinjaman

Dalam rangka mengembangkan kegiatan usaha, dengan ini perkenankan kami mengajukan Permohonan pinjaman modal usaha dari PT Jasa Raharja (Persero) sebesar Rp (.....)

### I. DATA PRIBADI

1. Nama\* .....
2. Tempat & Tanggal Lahir\* .....
3. Alamat\* .....
- Kel ..... Kec. ....
- Kota/Kab. .... Provinsi .....
- Kode Pos .....
4. No. Telepon\* ..... No HP\* .....
5. Email .....
6. Nomor KTP/SIM\* ..... Berlaku Sampai .....
7. Status Tempat Tinggal : (Sendiri) (Sewa) (Orang Tua)\*\*
8. Status Pribadi : (Kawin) (Tidak Kawin) (Janda atau Duda)\*\*
9. Pendidikan : (SD) (SMP) (SMA) (AKADEMI) (UNIVERSITAS)\*\*

### II. DATA USAHA

1. Nama Perusahaan/Usaha\* .....
2. Badan Usaha : (Badan Usaha/Perusahaan) (Perseroan) (Koperasi)\*\*
3. Sektor Usaha : (Industri) (Perdagangan) (Pertanian) (Perkebunan) (Peternakan) (Perikanan) (Jasa) (Lainnya)\*\*
4. Jumlah Tenaga Kerja : ..... orang

Form yang diajukan tidak dapat ditarik kembali



JASA BAHARJA

## PROPOSAL PERMOHONAN MENJADI MITRABINAAN

FORMPK-01

5. Alamat\* .....  
 Kel..... Kec.....  
 Kota/Kab.....Provinsi.....  
 KodePos.....  
 6. No.Telepon\* ..... Email\* .....  
 7. Nama Pimpinan .....  
 8. Status Tempat Usaha : (Milik Sendiri) (Sewa)\*\* Tanggal akhir Sewa.....  
 9. Mulai Berdiri ..... (sesuai akta pendirian)  
 10. No.NPWP .....  
 11. Izin yang Dimiliki : (SIUP) (SIUJK) (TDR) (TDP) (SITU)\*\* .....  
 12. Pernah Dibina Instansi Lain : (Ya) (Tidak)\*\* .....

### III. PEMASARAN

1. Daerah Pemasaran : Lokal ( ) Ekspor ( )  
 2. Negara Tujuan Ekspor .....  
 3. Sering Mendapat Pesanan : (Ya) (Tidak)\*\* .....  
 4. Cara Memasarkan : Menawarkan Sendiri ( )  
 Melalui Pihak Lain ( )

### IV. RIWAYAT SINGKAT DARI BIDANG USAHA YANG TELAH DIJALANKAN

.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....



JASA BAHARJA

# PROPOSAL PERMOHONAN MENJADI MITRABINAAN

FORMPK-01

## V. NILAI KEKAYAAN

1. Nilai kekayaan yang berkaitan langsung dengan kegiatan usaha

KEKAYAAN	NILAI (Rp)
1. Tanah	.....
2. Bangunan	.....
3. Lain-lain (sebutkan):	.....
a. ....	.....
b. ....	.....
c. ....	.....
Jumlah	.....

## VI. RENCANA PENGGUNAAN PINJAMAN

Adapun penggunaan pinjaman tersebut, kami rencanakan untuk hal-hal sebagai berikut:

KETERANGAN	NILAI (Rp)
1. ....	.....
2. ....	.....
3. ....	.....
Jumlah	.....

Catatan: Penggunaan uang ini tidak dapat diperkenankan untuk melunasi liabilitas yang telah ada



JASA RAHARJA

## PROPOSAL PERMOHONAN MENJADI MITRABINAAN

FORMPK-01

### V. NILAI KEKAYAAN

1. Nilai kekayaan yang berkaitan langsung dengan kegiatan usaha

KEKAYAAN	NILAI (Rp)
1. Tanah	.....
2. Bangunan	.....
3. Lain-lain (sebutkan):	.....
a. ....	.....
b. ....	.....
c. ....	.....
	.....
Jumlah	.....

### VI. RENCANA PENGGUNAAN PINJAMAN

Adapun penggunaan pinjaman tersebut, kami rencanakan untuk hal-hal sebagai berikut:

KETERANGAN	NILAI (Rp)
1. ....	.....
2. ....	.....
3. ....	.....
4. ....	.....
Jumlah	.....

Catatan: Penggunaan uang ini tidak diperkenankan untuk melunasi liabilitas yang telah ada



JASA RAHARJA

## PROPOSAL PERMOHONAN MENJADI MITRABINAAN

FORMPK-01

### VII. MANFAAT

Dengan adanya pinjaman tersebut, maka manfaatnya untuk pengembangan usaha serta kesempatan lapangan kerja, dapat dijelaskan sebagai berikut.

KETERANGAN	SEBELUMPINJAMAN	SETELAHPINJAMAN
Jumlah Kekayaan	Rp.....	Rp.....
Jumlah Penjualan	Rp.....	Rp.....
Laba	Rp.....	Rp.....
Jumlah Tenaga Kerja	.....orang	.....orang

Sehubungan dengan permohonan pinjaman tersebut dengan ini saya menyatakan setuju dan menaati terhadap ketentuan sebagaimana tercantum dalam Surat Keputusan Menteri Badan Usaha Milik Negara No.PER-09/MBU/07/2015 dan ketentuan lain yang berkaitan baik yang dikeluarkan oleh Instansi Kementerian BUMN maupun PT JasaRaharja(Persero).

Demikianlah permohonan kami, atas persetujuannya kami ucapkan terimakasih.

Materai  
6.000,-

(.....)

Form yang diajukan tidak dapat ditarik kembali



**PROPOSAL PERMOHONAN  
MENJADI MITRABINAAN**

FORMPK-01

**LAPORAN POSISI KEUANGAN DAN LABA RUGI**

Per.....

**A. Aset Lancar**

- 1. Kas dan Bank .....
- 2. Aset Lainnya .....
- Total Aset .....

**B. Hutang dan Modal**

- 1. Hutang Jangka Pendek( $\leq 1$  tahun) .....
- 2. Hutang Jangka Panjang( $> 1$  tahun) .....
- 3. Modal .....
- Total Hutang dan Modal .....

**TOTALASET** .....

---

**A. PENDAPATAN**

- 1. Pendapatan Usaha .....
- 2. Pendapatan Lain-lain .....
- Total Pendapatan .....

**B. BIAYA**

- 1. Biaya Produksi .....
- 2. Biaya Gaji .....
- 3. Biaya Lain .....
- Total Biaya .....

**Total Pendapatan–Total Biaya** .....



JASA BAKTI

**PROPOSAL PERMOHONAN  
MENJADI MITRABINAAN**

FORMPK-01

**FOTO TEMPAT USAHA/PRODUK/KEGIATAN USAHA\***

Form yang diajukan tidak dapat ditarik kembali



PT JASA NATURALIA

**PROPOSAL PERMOHONAN  
MENJADI MITRABINAAN**

FORMPK-01

[Empty rectangular box for proposal content]

[Empty rectangular box for proposal content]

Form yang diajukan tidak dapat ditarik kembali



JASA RAHARJA

**PROPOSAL PERMOHONAN  
MENJADI MITRABINAAN**

FORMPK-01

**DENAH LOKASITEMPAT USAHA\***

Form yang diajukan tidak dapat ditarik kembali