

Pendampingan Teknis Penerapan Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Prinsip *Good Corporate Governance* Pada PT. BPR Intan Jabar

Rahmat¹✉, Dadang Agus Suryanto², Endang Ruchuyat³

Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Ekuitas Bandung

E-mail : rahmatasgar61@gmail.com✉

Info Artikel:

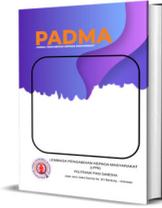
Diterima : 1 April 2021

Diperbaiki : 11 April 2021

Disetujui : 1 Juni 2021

Abstract: *The purpose of this service activity provide education and assistance to PT. BPR Intan Garut which is domiciled on Jl. Pramuka No.30 A G West Java as one of the financial institutions that serve the community, especially the micro and business groups (UMK) through fund-raising activities and channeling funds, especially in the form of community service. This needs to be done in an effort to improve service quality and performance by taking into account the principles of Good Corporate Governance (GCG), so in addition to providing benefits to BPRs in the form of increasing the number of customers, it also provides convenience to customers in dealing with BPR. Community service activities are carried out for 3 (three) months starting from December 2019 to March 2020 through socialization and assistance in the banking service which includes service methods, implementation of Corporate Governance and other banking techniques. Through community service, it is expected to improve the quality of services based on Good Corporate Governance optimally in order to improve BPR performance both BPR business growth and bank soundness, finally having an impact on the growth of micro and businesses, especially in the Garut area so as to increase economic growth in Indonesia. regions, create jobs, improve community welfare.*

Abstrak: *Tujuan dari kegiatan pengabdian ini adalah untuk memberikan edukasi dan pendampingan ke*



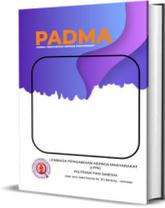
PT. BPR Intan Jabar Garut yang berkedudukan di Jl. Pramuka No.30 A Garut Jawa Barat sebagai salah satu lembaga keuangan yang berfungsi melayani masyarakat terutama golongan usaha mikro dan kecil (UMK) melalui kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana khususnya dalam bentuk kredit. Hal ini perlu dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja dengan memperhatikan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG), sehingga selain memberikan keuntungan untuk BPR berupa meningkatnya jumlah nasabah juga memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam berhubungan dengan BPR. Kegiatan pengabdian masyarakat dilakukan selama 3 (tiga) bulan mulai bulan Desember 2019 sampai dengan bulan maret 2020 melalui sosialisasi dan pendampingan bidang perbankan yang meliputi metode pelayanan, penerapan Good Corporate Governance dan tehnis perbankan lainnya. Melalui pengabdian pada masyarakat diharapkan meningkatkan kualitas layanan berbasis Good Corporate Governance secara optimal dalam rangka meningkatkan kinerja BPR baik dalam pertumbuhan usaha BPR maupun tingkat kesehatan bank, lebih lanjut berdampak pada pertumbuhan usaha mikro, dan kecil, khususnya di daerah Garut sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi di daerah, menciptakan lapangan kerja, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pendahuluan

Analisis Situasi

PT. BPR Intan Jabar berkedudukan di Jalan Pramuka Garut, sejarah berdirinya dimulai pada Tahun 1973, Kabupaten Garut mendirikan Lembaga Keuangan dengan nama Lembaga Perkreditan Kecamatan (LPK) Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat Nomor 446/A.III/SK/1973 tentang Pembentukan Lembaga Perkreditan Kecamatan (LPK) di Provinsi Jawa Barat.

Pada tanggal 31 Juli 1998 PD. LPK di Kabupaten Garut berubah status menjadi PD. BPR LPK berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor



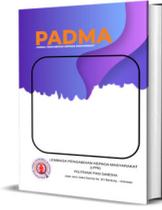
KEP-467/KM.17/1998 Tentang Pemberian Izin Usaha sebagai Bank Perkreditan Rakyat kepada Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Lembaga Perkreditan Kecamatan Garut Kota. Pada tahun 2010 dimulai proses Merger terhadap 7 (tujuh) PD. BPR LPK di Kabupaten Garut, ke 7 (tujuh) PD. BPR LPK di Kabupaten Garut tersebut yaitu: PD. BPR LPK Garut Kota, PD. BPR LPK Sukawening, PD. BPR LPK Bayongbong, PD. BPR LPK Cikajang, PD. BPR LPK Banjarwangi, PD. BPR LPK Leuwigoong, dan PD. BPR LPK Cibalong

Selanjutnya, pada tanggal 3 Oktober 2011 PD. BPR LPK di Kabupaten Garut mendapatkan izin dari Deputi Gubernur Bank Indonesia Nomor 13/7/KEP.DPG/2011 tentang Pemberian Izin Pengabungan Usaha/Merger terhadap 7 (tujuh) PD. BPR LPK menjadi PD. BPR LPK Garut Kota dan mulai beroperasi tanggal 27 Desember 2011.

Di latar belakang oleh Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 10 Tahun 2014 Tentang Perubahan Badan Hukum Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Hasil Merger Di *Kabupaten Garut*, Kabupaten Subang, Kabupaten Cianjur dan Kabupaten Tasikmalaya menjadi Perseroan Terbatas, maka pada tanggal 11 Desember 2014 telah didirikan suatu Perseroan Terbatas dengan nama PT. BPR Intan Jabar, sesuai dengan Akta Notaris Pendirian Perseroan Terbatas nomor 47 tanggal 11 Desember 2014 dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai dengan Keputusan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-39238.40.10.2014 tanggal 11 Desember 2014 tentang Pengesahan Pendirian Badan Hukum Perseroan Terbatas PT. BPR Intan Jabar dengan *call name bank bij*. Transformasi perubahan bentuk badan hukum dan nama dari PD. BPR LPK Garut Kota menjadi PT. BPR Intan Jabar telah mendapatkan izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 22 Mei 2015 berdasarkan Keputusan Kepala Regional 2 Jawa Barat Nomor Kep-21/KR.2/2015 tentang Pengalihan Izin Usaha Atas Perubahan Badan Hukum PD. BPR LPK Garut Kota Kepada PT. BPR Intan Jabar dan Keputusan Kepala Regional 2 Jawa Barat Nomor Kep-22/KR.2/2015 tentang Penetapan Penggunaan Izin Usaha Atas Nama PD. BPR LPK Garut Kota Menjadi Izin Usaha Atas Nama PT. BPR Intan Jabar dan secara resmi mulai beroperasi pada Tanggal 5 Juni 2015.

Permasalahan

Berdasarkan evaluasi data dalam kurun waktu 5(lima) tahun, Total Aset rata-rata tumbuh 11 % Penyaluran Kredit rata rata tumbuh 12 %, Penghimpunan Dana yang terdiri dari Tabungan, Deposito dan Simpanan/Pinjaman Bank lain rata rata tumbuh 13%, Modal rata-rata tumbuh 4 %, dan laba rata-rata tumbuh 13 %. BPR Intan



Jabar dipandang tumbuh dan berkembang cukup baik, tetapi untuk kurun waktu 5 tahun dipandang belum maksimal, ditambah dengan tingkat persaingan diantara lembaga keuangan bank yang semakin tajam sehingga perlu diupayakan diantaranya melalui penerapan kualitas pelayanan yang lebih baik dengan mempertimbangkan prinsip *Good Corporate Governance*.

Metode

Program pendampingan Tehnis penerapan kualitas pelayanan berbasis *Good Corporate Governance* terdiri dari beberapa tahapan sebagaimana tersaji pada Gambar 1. Kerangka program pendampingan dilakukan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

a. Observasi

Tujuan kegiatan ini adalah mengetahui permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan kualitas layanan PT.BPR Intan Jabar kemudian menyarankan solusi atas masalah-masalah yang ada.

b. Mempersiapkan Peralatan

c. Menyusun Materi Edukasi

2. Tahap Pelaksanaan

a. Sosialisasi program yang akan dilaksanakan pada tahap ini adalah menjelaskan program pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk pendampingan teknis pelayanan berbasis GCG kepada Pengurus dan pegawai PT.BPR Intan Jabar, Selain itu juga dijelaskan tujuan dan manfaat dari program yang akan dilaksanakan.

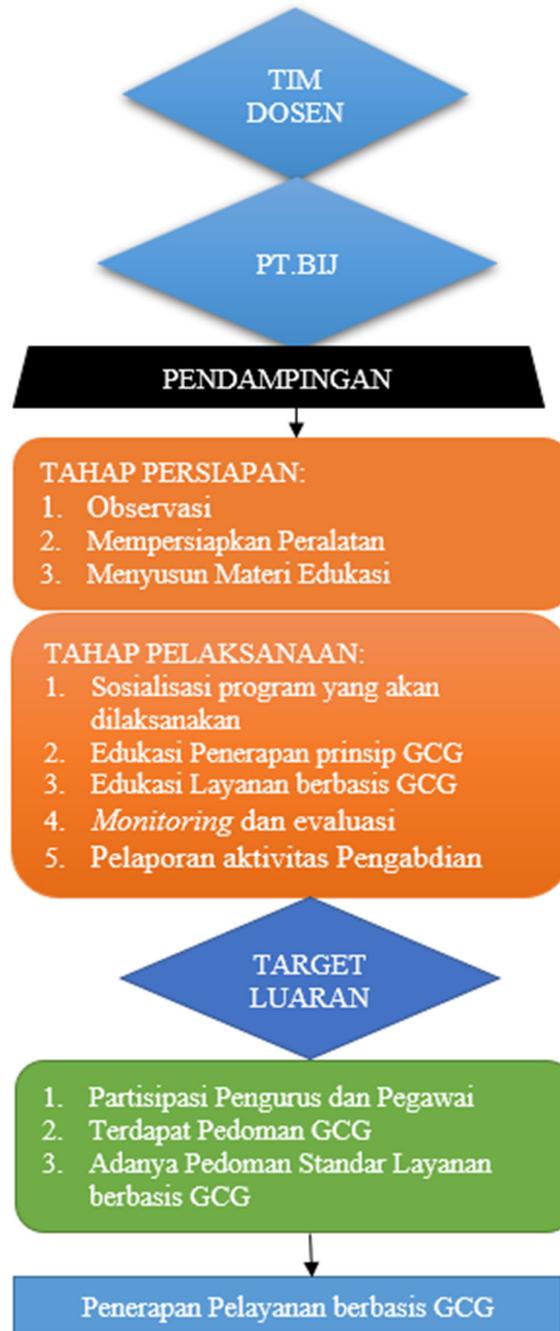
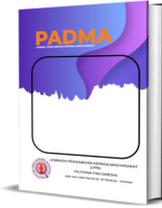
b. Edukasi Penerapan *Good Corporate Governance*

c. Edukasi Standar layanan berbasis *Good Corporate Governance*.

d. *Monitoring* dan evaluasi. Pada tahap ini mengawasi latihan tentang tata cara pelayanan dan evaluasi kualitas pelayanan yang selanjutnya dapat dilaksanakan secara mandiri secara periodik.

e. Pelaporan kegiatan

Melaporkan seluruh rangkaian kegiatan pengabdian mulai dari persiapan hingga monitoring dan evaluasi.



Gambar 1. Tahapan Metode Pelaksanaan



Teknis Pelaksanaan Pendampingan dilakukan sbb:

1. Persiapan

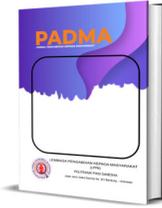
Tahap persiapan program Pengabdian kepada Masyarakat ini dirinci menjadi 3 kegiatan utama, yaitu observasi, perancangan pelayanan berbasis GCG, serta penyusunan bahan sosialisasi dan edukasi:

a. Observasi

Observasi sebelum pelaksanaan kegiatan dengan tujuan mengidentifikasi masalah atau kendala pelayanan berbasis GCG yang dihadapi PT.BPR Intan Jabar. Adapun yang dipakai dasar prinsip prinsip GCG adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 04/POJK.03/2015 dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan nomor 5 /SEOJK.03/2016 tentang Penerapan Tata Kelola bagi Bank Perkreditan Rakyat mengungkapkan definisi dari Prinsip-prinsip GCG sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*transparency*) yaitu keterbukaan dalam mengemukakan informasi yang material dan relevan serta keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan.
2. Akuntabilitas (*accountability*) yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban organ BPR sehingga pengelolaannya berjalan secara efektif.
3. Pertanggungjawaban (*responsibility*) yaitu kesesuaian pengelolaan BPR dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip pengelolaan BPR yang sehat.
4. Independensi (*independency*) yaitu pengelolaan BPR secara profesional tanpa pengaruh atau tekanan dari pihak manapun.
5. Kewajaran (*fairness*) yaitu keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan.

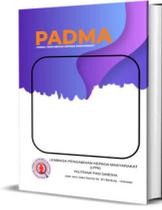
Penilaian kualitas pelayanan juga mengacu kepada Prinsip-prinsip GCG yang telah berlaku dalam praktek-praktek lembaga perbankan nasional maupun internasional sebagaimana dituangkan dalam Pedoman GCG yang dikeluarkan oleh KNKG Tahun 2006. Kualitas layanan berbasis GCG akan memberi nilai tambah bagi perusahaan sebagaimana diungkapkan Kaihatu (2006), *Good Corporate Governance* (GCG) secara definitif merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan yang menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua pihak. BPR Intan Jabar belum pernah melakukan penilaian tentang kualitas pelayanan berbasis GCG, sehingga dalam melakukan observasi dilakukan pula penilaian kualitas



pelayanan berbasis prinsip prinsip GCG sekaligus sebagai data awal. Secara rinci, hasil observasi dan evaluasi penilaian disajikan pada tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Kualitas Pelayanan berdasarkan Prinsip Transparansi

No	Prinsip GCG	Poin	Variable	Rating	Nilai	Bobot	Skor
I	TRANSPARANSI	a	Keharusan pengungkapan informasi secara tepat waktu, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan;	3	3	25%	0,75
		b	Hal-hal yang secara minimal harus diungkapkan, termasuk namun tidak terbatas pada visi, misi, dan kondisi keuangan;	3	3	25%	0,75
		c	Keharusan memiliki kebijakan tertulis yang dapat dikomunikasikan dengan stakeholders terkait;	3	3	25%	0,75
		d	Transparansi tidak mengurangi atau menghilangkan kewajiban untuk merahasiakan informasi tertentu sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku atau atas dasar pertimbangan bisnis (misalnya: rencana pengembangan atau	3	3	25%	0,75

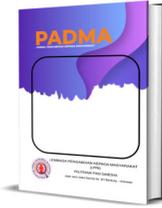


			peluncuran produk baru Bank).				
			Total				3,00

Berdasarkan hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan berbasis Prinsip Transparansi dinilai cukup baik dengan skor 3,00 dari total skor maksimal 5,00 atau pencapaian 60 %, sehingga dipandang belum optimal. Dapat diketahui bahwa prinsip transparansi memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan yang ada di PT. PT.BPR Intan Jabar. Kualitas Pelayanan berdasarkan Prinsip transparansi menunjukkan keharusan pengungkapan informasi secara tepat waktu, jelas, akurat dan dapat diperbandingkan; Keharusan memiliki kebijakan tertulis yang dapat dikomunikasikan dengan *stakeholders* terkait; Transparansi tidak mengurangi atau menghilangkan kewajiban untuk merahasiakan informasi tertentu sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku atau atas dasar pertimbangan bisnis (misalnya: rencana pengembangan atau peluncuran produk baru Bank) dinilai cukup baik, hal-hal yang secara minimal harus diungkapkan, termasuk namun tidak terbatas pada visi, misi, dan kondisi keuangan; dinilai dalam tarap cukup baik, sehingga perlu dioptimalkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kedepan yang lebih baik.

Tabel 2. Kualitas Pelayanan berdasarkan Prinsip Akuntabilitas

No	Prinsip GCG	Point	Variable	Rating	Nilai	Bobot	Skor
II	AKUNTABILITAS	a	Perlunya kompetensi yang memadai dari seluruh jajaran Pegawai Bank;	3	3	35%	1,05
		b	Perlunya check and balance system, terutama	3	3	35%	1,05

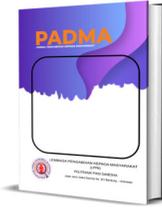


		antara Direksi dengan Komisaris;				
	c	Adanya ukuran kinerja yang memadai bagi Komisaris, Direksi, Komite-Komite, Pejabat serta seluruh Satuan Kerja / unit bisnis dan Pegawai Bank.	4	1	30%	0,30
		Total				2,40

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan berbasis prinsip Akuntabilitas dengan skor 2,40 dari total skor maksimal 5 atau pencapaian 48 % dipandang dinilai Cukup baik, namun belum optimal. Kualitas pelayanan berdasarkan Prinsip Akuntabilitas menunjukkan Perlunya kompetensi yang memadai dari seluruh jajaran Pegawai Bank; Adanya ukuran kinerja yang memadai bagi Komisaris, Direksi, Komite-Komite, Pejabat serta seluruh Satuan Kerja / unit bisnis dan Pegawai Bank, dinilai baik, sedangkan Perlunya check and balance system, terutama antara Direksi dengan Komisaris; dinilai baik, namun perlu terus dioptimalkan, sehingga kualitas pelayanan kedepan lebih baik lagi.

Tabel 3. Kualitas Pelayanan berdasarkan Prinsip Responsibilitas

No	Prinsip GCG	Point	Variable	Rating	Nilai	Bobot	Skor
III	RESPONSIBILITAS	a	Mentaati dan melaksanakan prudential banking practices;	3	3	50%	1.50

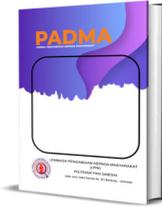


		b	Menjadikan Bank sebagai warga perusahaan yang baik (good corporate citizen).	2	4	50%	2,00
			Total				3.50

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan berbasis prinsip Responsibilitas dengan skor 3.50 dari total skor maksimal 5 atau pencapaian 70 % dipandang baik, namun belum optimal. Kualitas pelayanan berdasarkan prinsip responsibilitas menunjukkan mentaati dan melaksanakan prudential banking practices; dinilai baik, demikian halnya menjadikan Bank sebagai warga perusahaan yang baik (*good corporate citizen*) dinilai baik, namun perlu dioptimalkan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik.

Tabel 4. Kualitas Pelayanan berdasarkan Prinsip Independensi

No	Prinsip GCG	Point	Variable	Rating	Nilai	Bobot	Skor
IV	INDEPENDENSI	a	Menghindari dominasi tidak wajar dari stakeholder manapun dan tidak terpengaruh oleh kepentingan sepihak yang mengakibatkan terjadinya benturan	3	3	100%	3,00

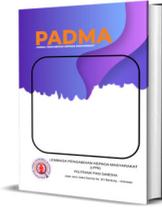


			kepentingan (conflict of interest); Pengambilan keputusan secara objektif dan bebas dari segala tekanan dari pihak manapun.				
			Total				3,00

Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan berbasis prinsip Independensi dengan skor 3,00 dari total skor maksimal 5 atau pencapaian 60 % dipandang cukup baik. Sehingga perlu diupayakan perbaikan secara optimal agar kualitas pelayanan kedepan lebih baik lagi.

Tabel 5. Kualitas Pelayanan berdasarkan Prinsip Fairness

No	Prinsip GCG	Point	Variable	Rating	Nilai	Bobot	Skor
V	FAIRNESS	a	Azas kesetaraan dan kewajaran untuk semua stakeholders (equal treatment);	3	3	50%	1,50
		b	Kesempatan akses informasi yang sama untuk semua stakeholders, sesuai dengan fungsi masing-masing.	3	3	50%	1,50
			Total				3,00



Berdasarkan hasil analisis terhadap kualitas pelayanan berbasis prinsip *Fairness* dengan skor 3,00 dari total skor maksimal 5 atau pencapaian 40 % dipandang Cukup baik, Sehingga belum optimal. Kualitas pelayanan berdasarkan prinsip *Fairness* ditunjukkan dengan Azas kesetaraan dan kewajiban untuk semua stakeholders (equal treatment); dinilai baik, sedangkan Kesempatan akses informasi yang sama untuk semua stakeholders, sesuai dengan fungsi masing masing dinilai cukup baik, hal ini perlu diupayakan ditingkatkan sehingga kualitas pelayanan kedepan lebih baik lagi

Berdasarkan hasil penilaian setiap indikator mengenai kualitas pelayanan berbasis Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*, maka rekapitulasi skor rata-rata dan skor total penilaian kualitas pelayanan pada BPR Intan Jabar dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Ringkasan kualitas pelayanan berdasarkan prinsip GCG

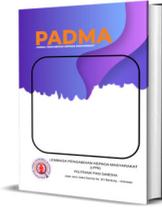
No	Indikator GCG	Skor Rataan	Pencapaian	Keterangan
1.	Transparansi Pelayanan	3,00	60,00 %	Cukup Baik
2.	Akuntabilitas Pelayanan	2,40	48,00 %	Cukup Baik
3.	Responsibilitas Pelayanan	3.50	70,00 %	Baik
4.	Indepedensi Pelayanan	3,00	60,00 %	Cukup Baik
5.	Fairness Pelayanan	3,00	60,00 %	Cukup Baik
	Total Rata-rata	2.98	59,60 %	Cukup Baik

Berdasarkan Tabel diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berbasis Prinsip-prinsip GCG di PT PT.BPR Intan Jabar, dapat dikategorikan Cukup baik, namun belum optimal karena pencapaian secara keseluruhan hanya 59,60 %, sehingga dapat disimpulkan masih terdapat kelemahan yang harus diperbaiki dalam kualitas pelayanan.

b. Mempersiapkan Peralatan

Setelah melakukan observasi dan menemukan masalah terkait pelaksanaan program, Tim menyusun daftar peralatan yang diperlukan untuk tindak lanjut edukasi dan pelaksanaan program. Beberapa persiapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengadaan Laptop dengan memanfaatkan barang yang sudah ada



2. Pengadaan alat peraga berupa infolus dan layar peraga dengan memanfaatkan fasilitas yang tersedia di BPR.
3. Menata ruang / tempat edukasi termasuk audio dengan menggunakan ruang rapat dan fasilitas milik BPR

c. Menyusun Materi Edukasi

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan sosialisasi, pelatihan dan diskusi disiapkan materi edukasi yang terkait dengan standar pelayanan berbasis *Good Corporate Governance* sbb:

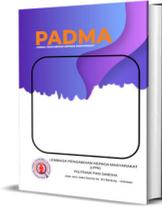
1. Menyusun materi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* dalam bentuk Powerpoint
2. Menyusun materi standar layanan berbasis *Good Corporate Governance*
3. Membuat aplikasi dasar teknis evaluasi penilaian kualitas layanan berbasis GCG dalam bentuk Ms.Office Excel.

2. Pelaksanaan

Pelaksanaan Pengabdian dilaksanakan dalam 5 tahap. Tahap pelaksanaan diawali dengan sosialisasi kepada pengurus dan pegawai BPR Intan Jabar tentang manfaat pelayanan berbasis *Good Corporate Governance*, kemudian pelatihan prinsip-prinsip GCG, Pelatihan standar layanan berbasis GCG, dan Edukasi tentang teknis evaluasi kualitas layanan secara mandiri. Serta pelaporan. Hasil dan capaian pelaksanaan tersaji pada Tabel di bawah ini:

Tabel 7. Hasil dan Capaian Pelaksanaan Program

No	Tahapan Kegiatan	Hasil dan Capaian
1	Sosialisasi kepada pengurus dan pegawai BPR Intan Jabar.	Pengurus dan Pegawai BPR Intan Jabar menyambut baik program penerapan kualitas pelayanan berbasis GCG
2	Pelatihan Penerapan Prinsip-prinsip GCG / Pembuatan pedoman GCG	Penerapan Prinsip GCG yang meliputi Transparansi, Akuntabilitas, Responsibilitas, Independensi, dan Fairness diterapkan dalam standar pelayanan kepada nasabah terutama pelaku usaha mikro, dan Kecil.



3	Pelatihan Penerapan standar pelayanan berbasis GCG, dan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala./Perbaiki pedoman standar layanan	Memasukan unsur-unsur yang terkandung dalam 5 prinsip GCG kedalam sistem pelayanan yang telah ada.BPR dapat melakukan evaluasi atau menilai sendiri kualitas pelayanan berbasis GCG yang telah dilaksanakan.
4	Monitoring dan Evaluasi	Secara berkala BPR dapat menilai kualitas pelayanan berbasis GCG, sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik..
5	Pelaporan	a. Laporan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat b. Seminar pengabdian masyarakat tingkat nasional c. Publikasi Jurnal Pengabdian kepada masyarakat,

3. Dampak Implementasi Program

Efek dari pelaksanaan seluruh rangkaian kegiatan Pengabdian kepada masyarakat ini dapat terlihat dari beberapa indikator yaitu Pengurus dan Pegawai BPR Intan Jabar mendapatkan pencerahan dimana masih terdapat pelayanan berbasis GCG yang perlu dioptimalkan dalam rangka menjaring nasabah dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan. Serta untuk pelaku UKM akan diuntungkan dengan sistem pelayanan yang tidak hanya menyimpan dan menerima pinjaman, namun dapat menerima pembinaan dari BPR tentang teknis teknis pengelolaan usaha yang baik.

Hasil dan Pembahasan

Tim pengabdian melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi dari pelaksanaan program pengabdian dengan tujuan untuk mengetahui kendala penerapan standar berbasis GCG dan mengetahui berbagai kekurangan pelaksanaan program. Dari hasil kegiatan monitoring dan evaluasi tersebut dihasilkan sebagai berikut:



- a. Standar layanan yang berjalan di BPR Intan Jabar belum sepenuhnya memasukan unsur GCG dan belum melaksanakan evaluasi kualitas pelayanan berbasis GCG.
- b. BPR Intan Jabar akan menyempurnakan pedoman standar pelayanan dengan melengkapi prinsip-prinsip GCG termasuk melakukan evaluasi secara berkala untuk memantau kualitas pelayanan.
- c. Kualitas pelayanan berbasis prinsip GCG secara umum cukup baik dengan pencapaian 59,60%, diharapkan kedepan terus meningkat sehingga mencapai nilai optimal.

Kesimpulan

Rangkaian kegiatan program pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan dapat meningkatkan motivasi Pengurus dan pegawai BPR Intan Jabar untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis GCG secara berkesimbangan, dengan harapan melalui kualitas pelayanan berbasis GCG yang optimal selain dapat meningkatkan kinerja BPR, juga lebih bersinergi dengan nasabah terutama pelaku UMK, dimana nasabah tidak hanya dilayani dalam bidang transaksi tetapi mendapat pembinaan tentang pengelolaan usaha para nasabah yang dapat mendorong pertumbuhan ekonomi di daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Kaihatu, T. S. 2006. *Good Corporate Governance dan Penerapannya di Indonesia*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 8, No.1 : 1-9, Maret.
- Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG). 2006. *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*. Jakarta.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 4/POJK.03/2015 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Perkreditan Rakyat, tanggal 31 Maret 2015
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 5 /SEOJK.03/2016 tentang penerapan tata kelola bagi Bank Perkreditan Rakyat, tanggal 10 Maret 2016