

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi).

Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam

ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia.

Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

PT BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai tetap konsisten, yaitu dengan focus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi/SPI, 170 Kantor Cabang (Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P. Point, 3.075 Bri Unit Dan 357 Pos Pelayanan Desa. Dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Panumbangan adalah termasuk salah satu kantor cabang pembantu yang telah ada.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Setiap perusahaan memiliki Visi dan Misi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Adapun Visi dari Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai berikut:

#### **A. Visi**

“Menjadi *The Most Valuable Banking* di Asia Tenggara dan *Champion Of Financial Inclusion.*”

#### **B. Misi**

Misi Bank Rakyat Indonesia yaitu:

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima dengan focus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang professional dan memiliki budaya berbasis

kinerja (*performance-driven- culture*), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan *risk management excellence*.

- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

### **3.1.3 Statement Budaya Perusahaan**

Bank BRI menerapkan nilai-nilai budaya yang menjadi landasan berfikir, bertindak, serta berperilaku bagi insan pekerja yang bernaung dibawahnya. Nilai-nilai budaya perusahaan yang telah dirumuskan yaitu dikenal dengan Nama BRILian atau BRI dengan Lima Nilai, Lima Nilai yang dianut oleh Bank BRI tersebut, yaitu Integritas, Profesionalisme, Keteladanan, Kepuasan Nasabah dan Penghargaan Kepada SDM yang dijabarkan dalam 10 perilaku utama:

1. Jujur, dapat dipercaya dan taat pada aturan
2. Selalu menjaga kehormatan, dan nama baik pribadi dan perusahaan
3. Handal, prudent, disiplin dan bertanggung jawab.
4. Berorientasi ke masa depan.
5. Sebagai panutan dan berjiwa besar.
6. Tegas dalam menindaklanjuti adanya penyimpangan.
7. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan.

8. Terampil, ramah, senang melayani
9. Memperlakukan pekerja secara terbuka, adil, saling menghargai.
10. Mengembangkan sikap kerja sama dalam menciptakan sinergi untuk kepentingan perusahaan.

### 3.1.4 Logo Perusahaan



*Sumber: Annual Report Bank BRI (2019)*

#### **Gambar 3. 1**

#### **Logo Bank BRI (2019)**

Arti Logo Bank Rakyat Indonesia:

Makna logo tersebut adalah segi empat sama sisi menunjukkan balance dan garis melengkung yang maknanya adalah bergerak *dynamis/flexible* dalam menghadapi perubahan dan perkembangan zaman ini.

*Bold style* pada hurup BRI dengan huruf kapitalnya menunjukkan suatu yang sangat tegas. Garis, *shape* dan *coloring (bold)* dengan tegas, yang apa adanya dan aktual dengan tujuan memberikan paradigma yang diketahui adalah gambaran mekanisme regulasi yang terstruktur, keringanan-keringan ataupun kenyamanan dan keamanan yang terlihat secara *imaginative* pada tipe logo tersebut.

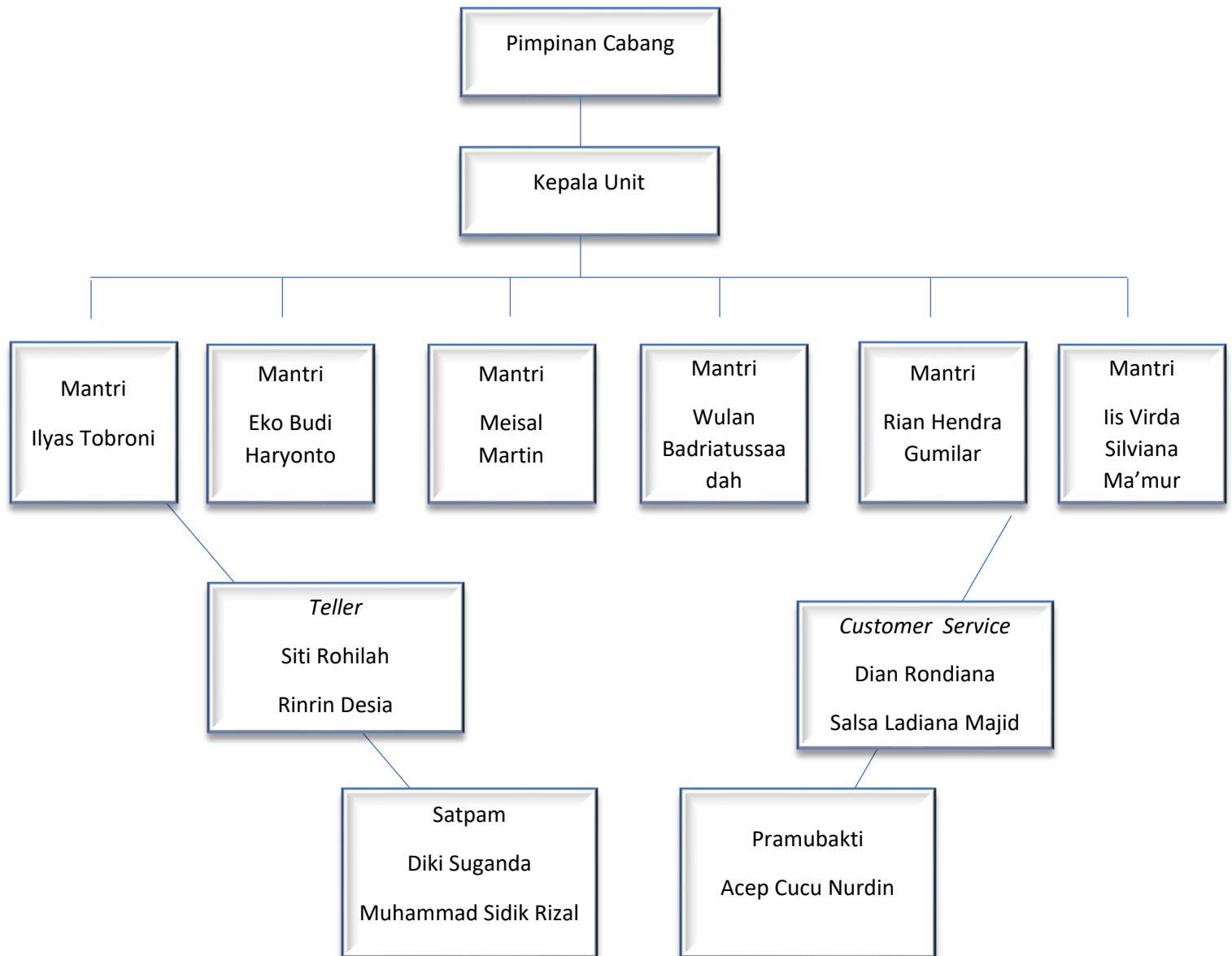
Ungkapan *shape* secara optimal yang sederhana disemogakan meningkatkan kecepatan pada proses introducing dan susah dilupakan. Tataan dan penawaran yang kuat serta tegas serta terukur diinginkan bisa menampakkan suatu kesan instansi yang profesional dan modern, sehingga tercerminlah karakteristik dunia perbankan yang mengutamakan kehati-hatian dan ketetapannya. Hal tersebut berhubungan dengan stigma manajemen perusahaan yang maju pada sebuah kegiatan usaha nasional yang memiliki pengetahuan secara internasional dan berbasiskan semangat perubahan.

*Line, shape* dan coloring dimunculkan secara sangat tegas agar bisa memberikan *image* yang sederhana namun bagus yang harapannya dapat menggambarkan salah satu misi BRI sebagai bagian paling depan mengampu kebijakan pemerintah dalam pemenuhan layanan perbankan untuk semua lapisan masyarakat dari lingkungan yang paling terkecil dan terpencil hingga ke kota metropolitan.

Warna *blue* menyimbolkan perasaan yang tenteram, adem dan sejuk. Sebagai lembaga yang fokusnya terhadap layanan jasa finansial, BRI memiliki tekad bisa memberi kenyamanan dengan menyediakan berbagai pelayanan yang super nyaman, aman, mudah, canggih, modern dan lengkap, serta koneksi yang sangat luas dan terjangkau untuk semua nasabah.

### 3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Unit Panumbang



Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Kantor Unit  
Panumbangan

**Gambar 3. 2**

**Struktur Organisasi**

### 3.1.6 Job Description

Adapun deskripsi tugas dari tiap bidang atau divisi di Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Panumbangan adalah:

#### 1. Pimpinan Cabang

Tanggung jawab utama:

- a. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan identifikasi potensi di wilayah kerja Kanca dalam mendukung penyusunan Pasar Sasaran (PS), Kriteria Risiko yang dapat diterima (KRD) Kanca dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan. Mengelola pelaksanaan *system* dan prosedur.
- b. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengembangan bisnis dan pemasaran kredit dan simpanan dalam rangka memperluas pangsa pasarguna memperoleh keuntungan/penghasilan yang optimal dengan risiko yang dapat diterima dan tetap mempertahankan kualitas portofolio yang sehat.
- c. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pembinaan dan pengawasan jajaran jabatan pemasaran sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- d. Mengkoordinasikan pembinaan dan hubungan dengan nasabah kredit dan simpanan sesuai kewenangan bidangnya untuk mencapai target yang ditetapkan.



- e. Mengkoordinasikan pelaksanaan pemberian kredit sesuai dengan Kebijakan Umum Perkreditan (KUP), Pedoman Pelaksanaan Kredit (PPK) dan ketentuan lainnya untuk memastikan proses kredit sesuai ketentuan.
- f. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan *cross selling* produk BRI lainnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk meningkatkan pendapatan BRI sesuai target yang ditetapkan.
- g. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pemantauan keragaan portofolio kredit dan menetapkan tindak lanjutnya agar tercapai kualitas portofolio kredit konsumen yang berkembang, sehat dan menguntungkan.
- h. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan penanganan kredit bermasalah termasuk yang berkaitan dengan pihak ketiga sesuai ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan kualitas portofolio sesuai target.
- i. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pembinaan dan pengawasan operasional serta pelayanan administrasi di Kanca dan Unit Kerja dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya berdasarkan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan prima bagi nasabah untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- j. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan pengawasan melekat (waskat) terhadap seluruh kegiatan di Kanca sesuai kewenangan

bidang tugasnya dalam rangka menjamin ketepatan, kebenaran pembukuan dan laporan serta keabsahannya untuk memastikan waskat pada unit-unit usaha di bawahannya telah dijalankan sesuai ketentuan.

- k. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengecekan nasabah/calon nasabah tidak masuk Daftar Hitam BI, backup data, laporan-laporan dan hal-hal terkait pihak eksternal sesuai kewenangan bidang tugasnya guna meminimalkan risiko-risiko yang timbul.
- l. Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan prosedur penerimaan, identifikasi & verifikasi (*customer due diligence*) telah dilaksanakan sesuai ketentuan termasuk persetujuan penerimaan dan/atau penolakan permohonan pembukaan rekening/transaksi oleh nasabah yang tergolong risiko tinggi untuk mengamankan kepentingan Bank.
- m. Mengkoordinasikan dan memonitor penerimaan laporan transaksi yang mencurigakan dan menganalisis laporan tersebut untuk dilaporkan ke Kantor Pusat dalam rangka mengamankan kepentingan Bank.
- n. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer/KYC*) di Unit Kerja sesuai ketentuan meliputi Penerimaan dan Identifikasi Nasabah, Pengkinian Data Nasabah, Pemantauan Transaksi dan Rekening serta pelaporan terkait KYC (antara lain CTR dan STR) untuk memastikan pelaksanaan KYC telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- o. Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan implementasi Manajemen Risiko di Kantor Cabang sesuai kewenangannya dalam rangka meminimalkan terjadinya risiko di kanca beserta Unit Kerja binaannya. Mengkoordinasikan dan memonitor perencanaan, pengembangan, pembinaan dan evaluasi SDM di Kantor Cabang dalam hal kebutuhan Pekerja, kompetensi dan kinerja sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan pengelolaan SDM berjalan sesuai kebijakan yang berlaku.
- p. Mengkordinasikan dan memonitor pelaksanaan kerjasama serta membina hubungan baik dengan Unit Kerja lain, lembaga atau instansi atau pihak ketiga untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan, peningkatan kinerja Kantor cabang dan unit usaha dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya termasuk antara lain dalam pengadaan dan pelaksanaan Perjanjian Kerjasama (PKS).
- q. Mengkoordinasikan dan memantau pelaksanaan tindak lanjut audit di kantor cabang dan unit usaha dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.
- r. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan (Wakil Pemimpin Wilayah/Pemimpin Wilayah) sesuai peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

Wewenang:

- a. Mewakili Direksi dalam bertindak untuk dan atas nama Bank dalam batas kewenangan yang dimilikinya.
- b. Mendelegasikan sebagian wewenangnya pada staf / pekerja yang ditunjuknya sesuai ketentuan yang berlaku
- c. Mengusulkan dan atau menetapkan promosi dan demosi pekerja sesuai ketentuan
- d. Memprakarsai, merekomendasi dan memutus kredit (kredit baru, *suplesi review* kredit, restrukturisasi, dan penyelesaian kredit bermasalah) sesuai dengan kewenangannya
- e. Menolak dan menyetujui permohonan nasabah yang mengajukan fasilitas pelayanan (dana, jasa & kredit) pada Kanca & unit kerja di bawahnya
- f. Memutus tingkat suku bunga kredit sesuai dengan kewenangannya
- g. Melakukan negosiasi dan menyetujui tingkat suku bunga simpanan sesuai dengan ketentuan
- h. Menerbitkan dan memberikan wewenang bayar tunai dan *over booking* (o/b) kepada pekerja Kanca dan unit kerja di bawahnya
- i. Melaksanakan persetujuan bayar tunai dan o/b baik pada bukti pembukuan maupun pada system sesuai kewenangan.
- j. Memberikan persetujuan penggunaan biaya-biaya sesuai kewenangannya.

- k. Memberikan rekomendasi promosi, pendidikan, latihan, rewards dan punishment pada pekerja binaannya sesuai ketentuan.
  - l. Memegang salah satu kunci kluis dan brankas apabila tidak terdapat Manajer Operasional (MO)
  - m. Memutus dan mengusulkan biaya kerugian kasus dan penyelesaian rekening-rekening selisih konversi sesuai dengan kewenangannya
  - n. Menandatangani surat-surat keluar yang terdiri dari surat dan laporan rutin yang ditujukan kepada pihak intern maupun ekstern.
  - o. Bertindak hukum mengikat dengan pihak ketiga dan menghadap di muka pengadilan dalam rangka permasalahan Kanca BRI di wilayahnya sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Kepala BRI Unit
- Tugas dan Tanggung jawab:
- a. Bertanggung jawab atas semua operasional di BRI Unit.
  - b. Sebagai pengawas penuh terhadap operasional BRI Unit.
  - c. Pemegang *password* BRI Unit.
  - d. Bertanggung jawab atas proses data di BRI Unit.
  - e. Bertanggung jawab atas pegawai BRI Unit.
  - f. Mengembangkan, memonitor dan mengevaluasi bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya untuk mencapai target.
  - g. Melaksanakan pembinaan nasabah BRI Unit baik pinjaman maupun simpanan.

Wewenang:

- a. Memutus permintaan Kupedes, KUR, BRIGuna sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- b. Memutus biaya promosi. Memutuskan pencairan atau penarikan simpanan nasabah.

3. Mantri (*Account Officer*)

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit (simpanan, pinjaman, dan jasa bank lainnya. Bertanggung jawab terhadap proses pinjaman.
- b. Bertanggung jawab terhadap jaminan.
- c. Melakukan prakarsa usulan putusan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku, agar pinjaman yang diberikan layak.
- d. Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan pinjaman mulai pinjaman dicairkan sampai lunas.
- e. Bertanggung jawab terhadap tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman.
- f. Bertanggung jawab terhadap keaslian pinjaman dan pengecekan jaminan.

Wewenang:

- a. Memprakarsai permintaan pinjaman.
- b. Memproses dan mengusulkan permintaan pinjaman

#### 4. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI.
- b. Memberikan informasi saldo pinjaman, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah yang memerlukan (diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan) guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- c. Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan (seperti mengantarkan atau menjemput uang ke tempat tinggal atau tempat usaha nasabah) guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- d. Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- e. Menerima keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- f. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI Unit.

Wewenang:

- a. Memberikan informasi saldo simpanan maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan.

5. *Teller*

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tada setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- c. Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan.
- d. Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran keamanan transaksi.
- e. Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada *Supervisor / AMO (Asisten Manajer Operasional)* baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga.
- f. Membayar biaya-biaya utang, realisasi kredit dan transaksi lainnya, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional.
- g. Melayani transaksi jual beli *Bank Note* (uang kertas asing) agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.



Wewenang:

- a. Melaksanakan fungsi *Checker* atas transaksi diatas wewenangnya.
- b. Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas atas transaksi pembayaran tunai yang ada dalam batas wewenangnya.
- c. Melakukan *entry* pembukaan *Open Branch* kedalam sistem.

6. Satpam

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Berusaha menjaga lingkungan kerja perbankan agar aman
- b. Mengamankan ruang lingkup kerja dari potensi maling, serangan dari pihak luar atau orang yang tidak bertanggung jawab pada jam kerja shiftnya
- c. Melindungi semua aset di lingkungan perbankan Memberikan rasa aman dan nyaman bagi semua orang di lingkungan perbankan baik itu tamu atau nasabah, karyawan, atau pun pelanggan lain
- d. Mengawasi dan mewaspadaai orang-orang yang dianggap membahayakan lingkungan sekitar
- e. Penjaga mobil yang membawa uang tunai agar proses pembawa uang tunai aman
- f. Jika bertugas untuk shift malam, satpam bank BRI harus memastikan kalau semua ruangan terkunci dengan benar dan tidak ada penyusup atau maling yang masuk

- g. Mampu bersikap ramah karena satpam bank BRI merupakan seorang *banking face* yang akan memberikan pelayanan nasabah pertama kali sebelum masuk dan bertemu dengan petugas bank lainnya
- h. Berpartisipasi dalam pelayanan pelanggan seperti membukakan pintu untuk nasabah yang datang dan membutuhkan pelayanan tanpa pandang bulu, mengambil nomor antrian pelanggan, menginformasikan informasi tertentu kepada pelanggan dan sebagainya
- i. Membantu mengarahkan pelanggan untuk menyelesaikan hal – hal yang harus diselesaikan seperti mengarahkan pelanggan atau nasabah untuk ke *customer service*, pergi ke *teller* atau sebagainya.
- j. Bersikap ramah terhadap nasabah dan tamu yang masuk ke area perbankan tanpa pandang bulu
- k. Memberikan rasa tenang kepada nasabah, tamu dan karyawan tanpa pandang bulu

#### 7. Pramubakti

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Menjaga kebersihan dan kenyamanan kantor

### **3.1.7 Produk Perusahaan**

Produk Tabungan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk adalah sebagai berikut:

1. Simpedes

Tabungan Simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah yang dapat dilayani di KC/KCP/BRI Unit/Kantor Kas/ Teras BRI yang penyetorannya dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi aturan yang berlaku dengan setoran awal Rp. 50.000.

2. BritAma

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan *system realtime* online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun dengan setoran awal Rp. 250.000.

3. Tabunganku

TabunganKu adalah produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan setoran awal Rp. 20.000.

4. BRI Giro BRI Giro merupakan simpanan dari nasabah perorangan ataupun badan usaha dalam rupiah ataupun mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja selama jam kerja dengan menggunakan warkat cek dan bilyet giro.

5. Deposito Rupiah Deposito Rupiah merupakan simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka

waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

Produk kredit PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk adalah sebagai berikut:

1. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit modal kerja atau kredit investasi dengan batas atas kredit hingga Rp. 500.000.000 diberikan kepada usaha mikro, usaha kecil dan koperasi dengan bisnis produktif yang akan mendapat jaminan dari perusahaan penjamin.

2. Kredit Umum Pedesaan (KUPeDES)

Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditunjukkan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani di seluruh BRI Unit dan Teras BRI

3. Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

4. Kredit Investasi

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang persediaan

Produk investasi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk adalah sebagai berikut:

1. Reksadana

Reksadana merupakan salah satu alternative investasi bagi masyarakat pemodal, khususnya pemodal kecil dan pemodal yang tidak memiliki banyak waktu dan keahlian untuk menghitung risiko atas investasi mereka. Reksadana dirancang sebagai sarana untuk menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki modal, mempunyai keinginan untuk melakukan investasi, namun hanya memiliki waktu dan pengetahuan yang terbatas.

2. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan BRI)

DPLK merupakan program pensiun sebagai bentuk investasi untuk individu maupun karyawan korporasi. DPLK BRI menyelenggarakan Program Pensiun iuran Pasti (PPIP) bagi peserta individu maupun Korporasi, serta Program Pensiun Untuk Kompensasi Pesangon (PPUKP) bagi peserta Koporasi.

3. ORI (Obligasi Negara Ritel) dan SR (Sukuk Negara Ritel)

ORI & SR merupakan surat berharga yang dijamin pembayaran bunga, bagi hasil serta pokoknya oleh pemerintah dan dapat dijadikan sebagai salah satu alternative investasi bagi investor individu Warga Negara Indonesia.

Produk asuransi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk adalah sebagai berikut:

1. BRI *Life* Jiwa BRI Life merupakan produk yang dihadirkan mencakup asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi unit link, asuransi karyawan,

dan lainnya. Salah satu produk unggulan BRI Life adalah Asuransi Kesehatan BRI *Life* Dasepera yang memberikan manfaat:

- Pertanggungjawaban rawat inap
- Santunan meninggal dunia
- Pengembalian premi 100% jika tidak ada klaim.

## 2. BRINS

BRI General Insurance merupakan perusahaan asuransi umum yang melayani berbagai produk asuransi yang ditawarkan dalam bentuk penutupan maupun penutupan asuransi syariah.

### 3.2 Metode Penelitian

#### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, menurut Yusuf (2013:329) penelitian kualitatif merupakan suatu strategi inquiry yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi tentang suatu fenomena; fokus dan multimetode, bersifat alami dan holistik; mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara naratif. Dari sisi lain dan secara sederhana dapat dikatakan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data kualitatif merupakan suatu bentuk data yang penyajiannya berbentuk keterangan naratif.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari Responden mengenai topik penelitian sebagai data primer (Sugiyono, 2017: 225).

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data ini dapat ditemukan dengan cepat (Sugiyono, 2017: 225)

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh informasi di lapangan, dapat dilakukan dengan 2 cara pemilihan informasi, yaitu:

1. Observasi langsung, menurut Zulfadrial (2012:39) teknik observasi langsung adalah suatu metode pengumpulan data secara langsung dimana peneliti atau pembantu peneliti langsung mengamati gejala-gejala yang diteliti dari suatu objek penelitian menggunakan atau tanpa instrumen penelitian yang sudah dirancang.
2. Wawancara mendalam, menurut Kriyanto (2020:291) wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang

dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara ini membedakan antara *responded* (orang yang akan diwawancarai hanya sekali) dengan informan (orang yang ingin periset ketahui atau pahami dan yang akan diwawancarai beberapa kali).

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Langkah-langkah Teknik analisis dalam penelitian ini berdasarkan teori menurut Sugiyono adalah sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2018:92) Pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan penulis untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian.

#### **2. Reduksi Data**

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berpikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.



### 3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2018:249) setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan data bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Selain itu, penyajian data dapat dilakukan dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasi, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.