

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank 'X'

PT Bank 'X' (Persero) Tbk yang biasa disebut Bank 'X' di dirikan di Negara Republik Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998 berkantor pusat di Jakarta. berdasarkan Peraturan Pemerintah No.75 tahun 1998 tanggal 1 Oktober 1998. Akta pendirian telah disahkan oleh menteri kehakiman berdasarkan Surat Keputusan No. C2- 16561HT.01.Th98 tanggal 2 Oktober 1998, serta diumumkan pada tambahan No. 6859 dalam berita Negara Republik Indonesia No.97 tanggal 4 Desember 1998. Pada bulan Juli tahun 1999 Bank 'X' beridiri melalui pengalihan hampir seluruh Saham Pemerintah Republik Indonesia yaitu PT Bank 'A' (Persero), PT 'B' (Persero), PT Bank 'C' (Persero), dan PT Bank 'D' dan Setoran Tunai Pemerintah.

Bank Bumi Daya beridiri melalui sebuah proses panjang yang bermula dari nasionalisasi suatu perusahaan Belanda *De Nationale Handelsbank NV*, lalu menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, Chartered Bank (sebelumnya adalah Bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi Bank tersebut. Pada tahun 1965, bank umum negara bergabung ke dalam Bank Negara Indonesia dan merubah nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV berganti menjadi Bank Bumi Daya.

Bank Dagang Negara adalah salah satu Bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara dikenal sebagai *Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij* yang berdiri di Batavia (Jakarta) pada tahun 1857. Pada tahun 1949 namanya dirubah menjadi *Escomptobank NV*. Selanjutnya, pada tahun 1960 *Escomptobank* dinasionalisasi dan berganti nama menjadi Bank Dagang Negara, suatu Bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Sejarah Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda *N.V.Nederlansche Handels Maatschappij* yang berdiri pada tahun 1842 dan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini pada tahun 1960, lalu pada tahun 1965 perusahaan ini bergabung dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia Unit II.

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), suatu Bank Industri yang berdiri pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara adalah mendukung mengembangkan sektor-sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri, dan pertambangan. Bank 'D' dibuat sebagai bank milik negara pada tahun 1960 dan BIN kemudian bergabung dengan Bank 'D'. Pada tahun 1970, Bank 'D' bertugas untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

PT. Bank 'X' (Persero) Tbk. adalah bank hasil restrukturisasi yang dilakukan oleh pemerintahan Indonesia pasca terjadinya krisis moneter pada tahun 1998.

Bank 'X' adalah bank milik pemerintah Republik Indonesia yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Saham sebesar 60% dimiliki oleh bank pemerintah Republik Indonesia dan 40% sisanya dimiliki publik. Bank 'X' mengakui sebagai bank terbesar di Indonesia sekaligus sebagai bank BUMN terbesar di Indonesia berdasarkan total asetnya. Total aset yang dimiliki Bank 'X' sebesar Rp 733.1 triliun pada penutupan tahun 2013. Berdasarkan jumlah pangsa pasarnya per Desember 2013, Bank 'X' telah menguasai 15.2% dari total pasar di seluruh Indonesia. Ini dibuktikan dari jumlah rekening yang terdaftar di Bank 'X' yang mencapai 14 juta rekening dengan meraup laba bersih sebesar Rp 18.2 triliun.

Berdasarkan data penutupan tahun 2013, Bank 'X' memiliki 2.050 kantor cabang dengan memperkerjakan 33.982 pegawai di seluruh Indonesia. Bank 'X' melaporkan jumlah ATM yang dimilikinya sebanyak 11.514 yang tersebar di seluruh Indonesia. Sampai dengan tahun 2013, Bank 'X' telah memiliki 7 kantor cabang luar negeri/perwakilan, yaitu Cayman Island, Singapura, Hongkong, Shanghai, London-UK, Dili-Timor Leste, 'X' International Remittance di Kuala Lumpur-Malaysia. Dengan ini dapat dibuktikan bahwa Bank 'X' adalah bank yang memiliki visibilitas tinggi, khususnya di Indonesia.

Bank 'X' adalah bank yang telah beroperasi selama 15 tahun. Bank 'X' merupakan bank hasil usaha pemerintah merestrukturisasi perbankan pasca krisis tahun 1998. Maka pada 2 Oktober 1998, Bank 'X' resmi berdiri. Pada Juli 1999, empat bank milik pemerintah, yaitu Bank 'A', Bank 'B', Bank 'C', dan Bank 'D', digabungkan ke dalam Bank 'X'.

3.1.2 Visi dan Misi PT Bank 'X'

Visi :

“Menjadi partner finansial pilihan utama Anda”.

Misi :

“Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan *simple* yang menjadi bagian hidup nasabah”.

3.1.3 Budaya Kerja PT Bank 'X'

Budaya merupakan satu set penuntun, nilai, kepercayaan, pengertian, norma falsafah, etika dan cara berfikir, setiap organisasi (perusahaan) pasti mempunyai budaya yang dirumuskan oleh para pendiri organisasi (perusahaan) dan diterapkan oleh setiap komponennya. Adapun nilai-nilai dan perilaku budaya pada PT Bank 'X' yang dikenal dengan Budaya TIPCE (*Trust, Integrity, Professionalism, Customer Focus, Excellent*) adalah sebagai berikut :

Trust (Kepercayaan)

Membangun keyakinan dan sangka baik diantara *stakeholders* dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.

Integrity (Integritas)

Setiap saat berpikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etik profesi.

Professionalism (Profesionalisme)

Berkomitmen untuk bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.

Customer Focus (Fokus Pada Pelanggan)

Senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

Excellence (Kesempurnaan)

Mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus menerus.

Motto

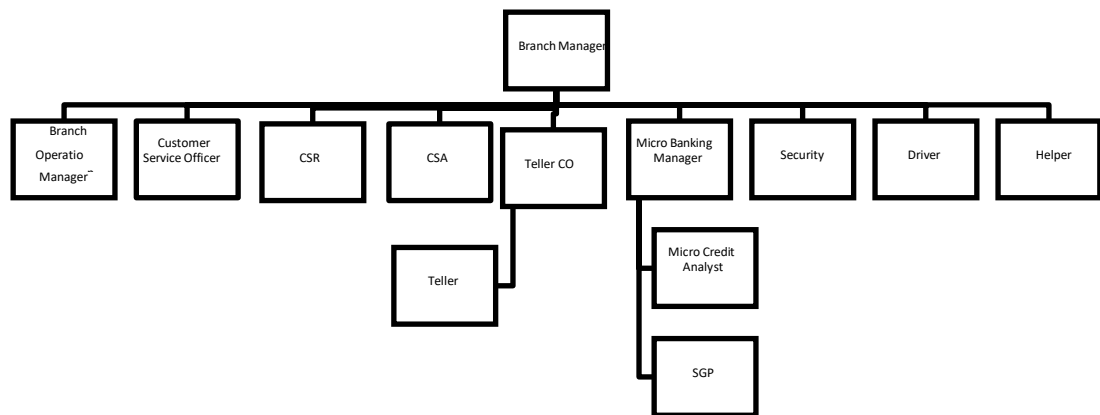
Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda

3.1.4 Struktur Organisasi PT Bank 'X'

Organisasi merupakan gabungan yang mempunyai tujuan bersama atau dengan kata lain organisasi merupakan sebuah alat yang dipakai perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Didalam organisasi orang-orang yang bekerjasama ditempatkan sesuai dengan keahlian yang dimilikinya sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Untuk memudahkan mengetahui penugasan dan tanggung jawab dari setiap bagian yang ada di dalam sebuah perusahaan, maka dirumuskan sebuah struktur organisasi. Struktur organisasi ini harus sesuai dengan bentuk dari perusahaan, agar kegiatan perusahaan menjadi efisien dan efektif.

Struktur organisasi suatu organisasi harus fleksibel agar dapat dengan mudah mengakomodasi perubahan-perubahan internal yang terjadi di dalam perusahaan. Sebagai bisnis yang berspesialisasi dalam perbankan, Bank 'X' juga memiliki struktur organisasi yang jelas yang menggambarkan tujuan, tanggung jawab, dan komitmen setiap individu yang terlibat dalam inisiatif bisnis.

Untuk Kantor Cabang Sutisna Senjaya Tasikmalaya sebagai struktur organisasi PT Bank 'X' Sutisna dikepalai oleh Pimpinan Cabang kemudian wakilnya ke beberapa bagian divisi yang terdiri dari BOM (*Branch Operation Manager*), CSO (*Customer Service Officer*), Head Teller, *General Affair* dan yang terakhir adalah divisi *Micro Business Unit*, berikut dibawah ini adalah struktur organisasi PT Bank 'X' KC Sutisna Kota Tasikmalaya.



(Sumber: PT. Bank 'X' (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sutisna Tasikmalaya)

Gambar 3.1

Struktur Organisasi PT. Bank 'X' (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sutisna Tasikmalaya

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab pada masing-masing jabatan dalam struktur organisasi Pada PT. Bank 'X' (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sutisna Tasikmalaya. Bisa dilihat secara lebih jelas di bawah ini :

1. *Branch Manager* Bank 'X' kc Sutisna bertugas sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab atas semua fungsi Bank 'X' tersebut.
2. *Branch Operation Manager* (BOM) bertugas sebagai pengelola operasional cabang, penyusun dan pelaksana strategi pemasaran, sales dan service yang

bertujuan untuk meningkatkan volume bisnis, kualitas layanan secara fisik maupun non-fisik, efisiensi biaya, dan profitabilitas.

3. *Customer Service Officer (CSO)* terdapat tiga (3) posisi sebagai *Customer Service* bertugas melayani nasabah bila ada complain, mutasi buku, buka rekening dan lain-lain.
4. *Customer Service Representative (CSR) Customer Service Relationship* bertugas untuk melaksanakan pemasaran produk jasa bank mandiri serta melaksanakan layanan di *front office*.
5. *Customer Service Administrative (CSA) Customer Service Administrative* bertugas untuk melaksanakan kegiatan payroll, bank garansi, serta laporan lainnya yang dibutuhkan.
6. *Teller CO* adalah bertugas sebagai pengawas teller-teller yang melayani nasabah dan bertanggung jawab terhadap penyetoran modal yang masuk.
7. *Teller* adalah yang bertugas melayani nasabah yang melakukan setoran rekening, transfer dan lain-lain.
8. *Micro Banking Manager (MBM)* memiliki tugas:
 - a. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan outlet Warung Mikro
 - b. Sebagai supervisi terhadap pegawai di outlet Warung Mikro
 - c. Melakukan monitoring terhadap nasabah pembiayaan existing
 - d. Melakukan pembinaan dan pengembangan kepada pegawai di outlet Warung Mikro
 - e. Ikut membantu melakukan penyelesaian bermasalah di outlet Warung Mikro.

9. *Micro Credit Analyst (MKA)* memiliki tugas :
 - a. Melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen permohonan kredit
 - b. Analisa dan Scoring Kredit
 1. Melakukan proses analisa secara akurat atas dasar data dan dokumen yang disampaikan oleh calon debitur, sesuai ketentuan yang berlaku.
 2. Melakukan proses scoring dengan menggunakan *Micro Banking Scoring System (MBSS)*
 3. Memberikan rekomendasi / usulan keputusan kredit kepada MMM.
 - c. Melakukan verifikasi nasabah/dokumen/agunan bila diperlukan atas perintah dari *Cluster Manager*
 - d. Melaksanakan *Compliance review* kelengkapan dokumen dan legal review sebelum melakukan input aplikasi kredit dan melakukan pembentukan *Costumer Information File (CIF)*
 - e. Melakukan monitoring pembayaran angsuran kredit dengan mencetak daftar nasabah yang jatuh tempo.
10. *Sales Genaralis Produktif (SGP)* memiliki tugas:
 - a. Membantu proses pengajuan hingga pencairan dana pinjaman.
 - b. Melakukan verifikasi terhadap kebenaran dan legalitas dokumen-dokumen persyaratan kredit yang diberikan oleh calon Nasabah.
 - c. Melakukan survey ke rumah Nasabah, dan melakukan survey ke tempat usaha nasabah (jika ada usaha)

11. *Security* memiliki tugas pokok untuk menyelenggarakan ketertiban dan keamanan lingkungan tempat kerja, yang meliputi aspek personel, pengamanan fisik, informasi, serta pengamanan teknis lainnya.
12. *Driver* memiliki tugas mengantar pejabat Bank menggunakan kendaraan mobil, dan tidak hanya itu ia juga bertanggung jawab atas perawatan inventaris kendaraan.
13. *Helper* memiliki tugas :
 - a. Menyiapkan Kebutuhan ATK di Bank.
 - b. Membantu dan Melayani Photo Copy
 - c. Melakukan Penjilidan atau Dokumentasi
 - d. menyiapkan Kebutuhan Konsumsi Pegawai Bank.
 - e. Membersihkan Area Kantor

3.1.5 Tata Letak Perusahaan

Tata letak PT. Bank 'X' (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sutisna Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Sutisna Senjaya No. 88 Cikalang Kecamatan Tawang Kota Tasikmalaya Jawa Barat 46114.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, Cara memperoleh data kualitatif ini penulis melakukan wawancara langsung di PT Bank 'X' Kantor Cabang Sutisna Tasikmalaya.

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Adalah data yang dibuat oleh penulis untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditangani. Data dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

b. Data Sekunder

Adalah data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan mudah. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literature, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Penulis melakukan penelitian di perpustakaan berupa tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Penulis melakukan peninjauan langsung ke objek penelitian yang dipilih untuk meneliti hasil data tersebut. Penelitian langsung ke lapangan ini akan dapat membantu penulis melengkapi data yang diperlukan. Penulis melakukan penelitian dengan cara:

- a. *Participant Observation*, dalam observasi ini penulis terlibat dengan orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan observasi partisipasi ini, maka data yang diperoleh lebih lengkap.
- b. *Interview* (Wawancara), merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh penulis sebagai pewawancara (*Interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden atau yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah *Micro Banking Manager, Micro Credit Analyst, Micro Credit Sales*.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar, sehingga dapat ditentukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Bogdan dan Byglen, seperti yang dikutip oleh Tanzeh mengemukakan analisis data yaitu proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara ditemukan.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga komponen utama yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau data yang dilakukan secara terus-menerus selama proses pengumpulan data. Setiap data yang telah diperoleh peneliti dari wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua aspek yaitu deskripsi dan refleksi. Deskripsi merupakan data alami yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti

tanpa adanya pendapat dan penafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya, dari semua data yang telah dikumpulkan itu dianalisis sesuai dengan tahap-tahap analisis data untuk memperoleh kesimpulan sementara.

Satu persatu tahapan atau komponen kegiatan analisis data yang dimaksud diuraikan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018: 245) pengumpulan data adalah mengumpulkan data yang ada di lapangan secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara langsung di lapangan.

2. Reduksi data (*data reduction*)

Data yang diperoleh penulis dari lapangan jumlahnya cukup banyak untuk itu harus dinyatakan dengan cara yang lebih hati-hati dan akurat.. Semakin lama peneliti terjun ke lapangan, jumlah data akan menjadi lebih besar, lebih kompleks, dan lebih banyak. Untuk melakukan ini, analisis data menggunakan redaksi data harus dilakukan. Reduksi data menurut Huberman yang dikutip Ahmad Tanzeh diartikan sebagai suatu kegiatan proses pemilihan. Pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang didapat dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

Setelah itu, dilakukan pembedahan sistematis, dan informasi penting mengenai hasil tes temuan agar maknanya terungkap Selama proses redaksi data ini, banyak ditemukan data yang terhubung dengan masalah penelitian. Namun informasi yang tidak terkait dengan masalah penelitian di buang. Dengan kata

lain, redaksi data adalah proses pengorganisasian data dengan cara yang memudahkan penulis untuk memahami informasi dan membuat kesimpulan yang tepat.

3. Penyajian data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data (*data display*). Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, lintas kategori, dan subjek tertentu.

Data yang berupa kalimat, kata-kata yang berhubungan dengan fokus penelitian sehingga penyajian data merupakan kumpulan informasi yang tersusun secara sistematis yang memungkinkan adanya kesimpulan. Dengan kata lain, penyajian informasi ini adalah proses pengumpulan informasi secara sistematis untuk sampai pada kesimpulan seperti hasil penelitian.

4. Penarikan kesimpulan (*verifikasi*)

Kegiatan analisis utama adalah menarik kesimpulan dan kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat awal dan akan berubah kecuali ditemukan bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data selanjutnya.

Namun jika kesimpulan yang disajikan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang disajikan merupakan kesimpulan yang masuk akal.

Kesimpulan atau konfirmasi dibuat selama proses penelitian, sehubungan dengan reduksi data. Jika informasi yang dikumpulkan cukup dan informasi yang dibutuhkan lengkap, maka dibuatlah kesimpulan akhir. Tentu saja “hasil

analisis data serta catatan lapangan, pengamatan, dokumentasi dan hal-hal lain yang diperoleh di lapangan” mengarah pada hasil kesimpulan tersebut.