

BAB 3

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Profil PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk

3.1.1 Sejarah Bank BRI (persero) Tbk

Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar dan tertua di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tanggal 16 Desember 1895 dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandshe Hoofden* atau “bank bantuan dan simpanan milik Priyayi Purwokerto”. BRI berfungsi sebagai lembaga keuangan yang melayani masyarakat pribumi.

Setelah proklamasi Kemerdekaan Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Kegiatan BRI sempat berhenti untuk sementara waktu disaat perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948. BRI kembali aktif setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (PERPU) No. 41 tahun 1960, dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). 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 satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru tersebut, 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).

Pada tanggal 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.

3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk

BRI memiliki visi untuk menjadi *The Most Valuable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*.

Berikut ini adalah misi yang dicanangkan oleh BRI:

a. Memberikan yang Terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

b. Menyediakan Pelayanan yang Prima

Memberikan pelayanan yang prima dengan fokus kepada nasabah melalui Sumber Daya Manusia yang profesional 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 operasional dan *risk management excellence*.

c. Bekerja dengan Optimal dan Baik

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

3.1.3 Core Values PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk

Core Values AKHLAK

a. Amanah

1. Memenuhi janji dan komitmen
2. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan dan tindakan yang dilakukan
3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

b. Kompeten

1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah
2. Membantu orang lain belajar
3. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik

c. Harmonis

1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
2. Suka menolong orang lain
3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif

d. Loyal

1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
2. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar
3. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

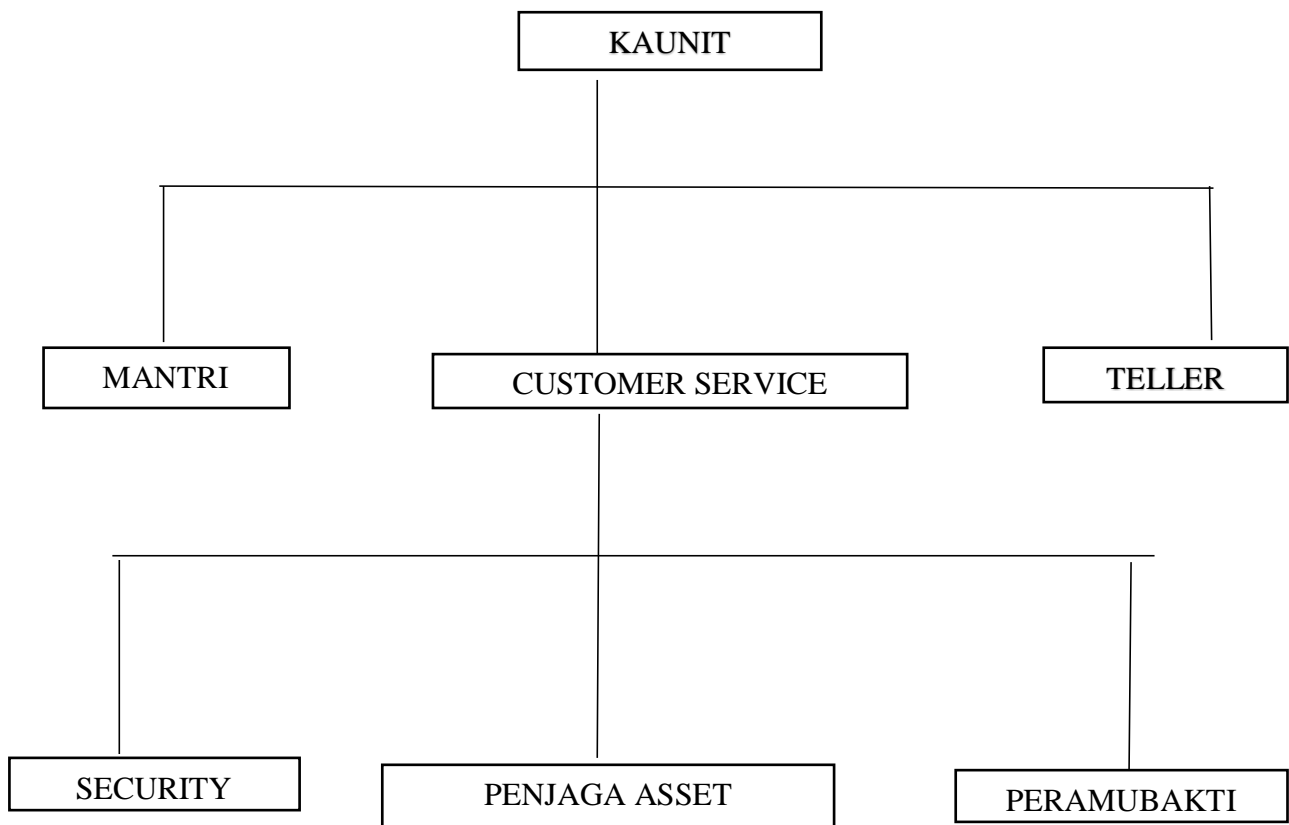
e. Adaptif

1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik
2. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi
3. Bertindak proaktif

f. Kolaboratif

1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi
2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah
3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Unit Pasar Ciawi Kantor Cabang Tasikmalaya



Sumber : BRI Unit Pasar Ciawi 2023

Gambar 3.1 struktur organisasi BRI Unit Pasar Ciawi

Tugas dan Tanggung Jawab :

1. Kepala Unit

Kepala Unit adalah pimpinan unit yang bertanggung jawab terhadap seluruh operasional di BRI Unit. Ka Unit juga mempunyai wewenang untuk memutus pinjaman sesuai kewenangannya. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab Kaunit:

- a. Memimpin dan mengawasi operasional BRI Unit setiap hari.
- b. Mengelola kas dan mencatat pergeseran kas dalam register setiap hari.
- c. Memeriksa berkas pinjaman dan memutus kredit sesuai dengan wewenang yang telah ditentukan.
- d. Melakukan Open System di pagi hari dan melakukan Close System setelah seluruh operasional selesai.
- e. Memeriksa dan menandatangani laporan-laporan yang ada dan melaporkan ke kantor cabang.
- f. Menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di Unit kerja sesuai dengan kewenangannya.

2. Mantri

Mantri adalah pegawai bagian kredit. Mantri yang memeriksa dan menilai permohonan kredit layak atau tidaknya diberikan pinjaman. Dan tugas mantri lainnya adalah mengelola tunggakan.

- a. Memeriksa setiap permohonan kredit yang masuk serta menilai layak tidaknya sesuai permohonan.
- b. Melakukan pembinaan kepada nasabah yang telah diberikan kredit.
- c. Mengelola tunggakan dan melakukan penagihan tunggakan.
- d. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh Kaunit selama tidak bertentangan dengan aturan yang berlaku.

3. *Customer Service*

Customer Service adalah pegawai dibidang pembukuan dan pelayanan nasabah. *Customer Service* yang bertanggung jawab menyelesaikan seluruh laporan dan pembukuan di BRI Unit.

- a. Melayani Nasabah yang membuka rekening.
- b. Mengajukan permohonan kredit dan menyelesaikan administrasi pencairan kredit.
- c. Melayani nasabah yang akan melakukan transaksi.
- d. Mengerjakan semua laporan yang akan diperlukan.
- e. Menerima komplain dari nasabah dan menyelesaikan pada kesempatan pertama, dan apabila tidak bisa diselesaikan, melaporkannya kepada Kaunit.
- f. Membuat pembukuan yang diperlukan.
- g. Mengerjakan semua tugas yang diberikan oleh Kaunit selama tidak bertentangan dengan peraturan.

4. *Teller*

Teller adalah petugas yang melayani nasabah dalam menerima setoran dan melakukan pembayaran, pengambilan tabungan maupun kredit. *Teller* juga yang bertanggung jawab mengelola kas.

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah dengan 5S (senyum,salam,sapa,sopan dan santun).
- b. Memberi kelancaran penerima setoran dan pembayaran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran.

- c. Memastikan keamanan uang yang ada dalam ruangan Teller untuk kelancaran pelayanan nasabah.
 - d. Membuat tambahan kas dan menerima uang dari *Supervisor*.
5. Peramubakti
- Pramubakti adalah petugas yang memiliki tanggung jawab atas kenyamanan dan kebersihan kantor (pelayanan kantor).
6. *Security*
- Security* adalah petugas yang bertanggung jawab untuk menjaga keamanan disekitar kantor, mulai dari kenyamanan pelanggan, keamanan kantor, hingga tempat parkir.
7. Penjaga *Asset*
- Penjaga *Asset* adalah petugas yang bertanggung jawab atas keamanan kantor di malam hari.

3.1.4 Jenis-jenis produk dan Jasa Bank Rakyat Indonesia

- 1. Deposito
 - a. Deposito BRI Rupiah adalah Deposito yang memberikan kenyamanan dan keamanan dalam berinvestasi.
 - b. *Deposito On Call* (DOC) merupakan produk deposito yang menawarkan *investment gain* yang tinggi.
- 2. Tabungan
 - a. Britama

Britama adalah salah satu jenis produk tabungan yang dikeluarkan oleh BRI dengan tujuan untuk memobilisasi dana masyarakat dengan memberikan imbalan berupa layanan *real time online*. Yang dimaksud layanan ini adalah

layanan didalam bertransaksi baik penyetoran maupun penarikan Britama dapat dilakukan secara online di unit kerja BRI seluruh indonesia.

b. Simpedes

Simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan mata uang rupiah, yang dapat dilayani di Kantor Cabang Khusus BRI/Kantor Cabang BRI/ KCP BRI/ BRI Unit/ Teras BRI, yang jumlah penyetoran dan pengambilan tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya, sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku.

c. Simpedes TKI

jenis tabungan ini diperuntukan bagi tenaga kerja Indonesia yang bekerja keluar Negeri sebagai penyaluran gaji TKI sekaligus untuk mempermudah transaksi.

d. Britama bisnis

Britama bisnis merupakan jenis tabungan yang cocok untuk urusan transaksi para pelaku bisnis. Keuntungan tabungan ini adalah pembebasan atau gratis biaya administrasi jika saldo rata-rata pebulannya minimal Rp5 juta. layanan internet banking juga memiliki limit *real time gross settlement* (RTGS) hingga 1 miliar dan *overbooking* hingga 5 miliar.

e. Britama Muda

Britama Muda merupakan jenis tabungan yang menyasar pengguna anak muda. Dengan tabungan ini nasabah bisa mendapatkan kartu berlogo Mastercard dengan desain yang kekinian, aksesibilitas kartu di jaringan ATM di dalam maupun luar negeri, serta asuransi kecelakaan hingga Rp150 Juta.

f. Britama Rencana

Britama Rencana merupakan tabungan investasi dimana nasabah mengisi setoran tetap setiap bulannya. Terdapat dua jenis tabungan rencana, yakni Rencana Plan A dimana terdapat premi sebesar 6% yang harus dibayarkan dari setoran setiap bulan dan Rencana Plan B dimana premi asuransinya gratis.

g. Britama Valas

Britama Valas merupakan tabungan yang memudahkan transaksi dengan menggunakan mata uang valuta asing yang berbeda. Dengan nilai tukar yang kompetitif, nasabah Britama Valas bisa menggunakan untuk mata uang USD, AUD, SGD, CNY, EUR, HKD, SAR, JPY, AED, Hingga GBP.

Britama Valas juga digunakan baik oleh WNI maupun WNA dengan melengkapi persyaratan seperti KTP dan NPWP bagi WNI serta Paspor dan KIMS bagi WNA. Setoran awalnya berbeda tergantung dengan mata uang yang dipilih.

h. Bri Simple

Jenis tabungan ini ditujukan untuk anak-anak. Dengan persyaratan yang mudah, sederhana, dan tentunya *simple*. Tabungan ini dapat digunakan untuk mengedukasi anak-anak tentang kebiasaan menabung. Selain itu, tidak hanya di Bank, tapi nasabah anak juga bisa menabung di sekolah.

i. Tabungan Haji

Ibadah haji merupakan cita-cita umat muslim dimanapun dan mempersiapkan dana untuk beribadah haji bisa sangat lama. Untuk itu, penting untuk mempersiapkan dana tersebut. Tabungan ini juga bisa dimanfaatkan sebagai tabungan BRI Syariah.

Dengan biaya administrasi yang gratis, nasabah juga akan mendapatkan asuransi, serta fasilitas tabungan yang terintegrasi dengan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu, dirgen pemberangkatan haji dan umrah kementerian Agama RI. Meski berupa rencana, nasabah tetap bisa menarik uang dari saldo yang telah ditabungkan.

j. Britama junio

BRI Junio merupakan jenis tabungan BRI yang ditujukan khusus untuk anak-anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik. Kartu BRI Junio memiliki berbagai pilihan design serta chip untuk mendukung keamanan kartu. Nasabah BRI Junio juga mendapatkan asuransi kecelakaan dengan JUP hingga Rp 150 juta. Dengan bunga tabungan kompetitif, BRI Junio memiliki fitur tabungan BRI Junio Rencana.

BRI Junio bisa dibuka oleh anak-anak berusia 0-12 tahun dan 12-17 tahun dengan syarat-syarat yang berbeda. Bagi 0-12 tahun, orang tua diwajibkan memiliki tabungan BritAma/Simpedes. Lalu calon nasabah diwajibkan mengisi form aplikasi, menyertakan kartu keluarga/akte kelahiran. Fotokopi NPWP orang tua, AFT dari rekening orang tua serta menyertakan setoran awal Rp100 ribu.

Untuk usia 12-17 tahun, wajib mengisi form aplikasi pembukaan rekening, menyertakan identitas diri berupa kartu pelajar dilengkapi KTP orang tua dan surat pernyataan dari orang tua. Setoran awal untuk usia 12-17 tahun adalah Rp150 ribu.

k. Tabunganku

TabunganKu merupakan produk tabungan untuk nasabah perorangan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan

untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Jenis tabungan ini bebas biaya administrasi dengan minimum saldo Rp20.000 dan biaya penutupan rekening Rp20.000. Meski demikian, transaksi hanya dapat dilakukan di kantor BRI di seluruh Indonesia dan tidak diberikan kartu ATM.

3. *Transfer*

- a. Fitur *transfer* antara rekening BRI (*Intrabank Fund Transfer*).
- b. Fitur *transfer* antara rekening BRI dan rekening Bank lain (*Interbank Fund Transfer*).

4. Pinjaman (Kredit yang diberikan)

a. Kupedes

Kupedes adalah kredit yang bertujuan untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha mikro yang layak, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan debitur. Berikut beberapa keunggulan dari Kupedes BRI:

- Bebas biaya provisi, nasabah bisa mendapatkan bebas biaya provisi sesuai dengan tiering saldo, sehingga biaya menjadi lebih murah.
- Gratis Konsultasi Bisnis, (Pengembangan Usaha), nasabah bisa mendapatkan konsultasi bisnis untuk pengembangan usahanya melalui LINK UMKM.
- Fasilitas Asuransi Mikro (Jiwa dan Kerugian), tidak hanya mendapatkan modal usaha, nasabah juga bisa mendapatkan asuransi mikro untuk jiwa dan kerugian tempat usahanya.

Berikut adalah syarat dan ketentuan Kupedes:

- Debitur/calon debitur merupakan WNI Cakap Hukum (berusia 21 tahun atau sudah menikah).
- Menyerahkan identitas diri dan NPWP
- Memiliki Surat Izin Usaha atau Surat Keterangan Usaha (SKU).
- Bagi debitur/calon debitur dengan plafon s/d 25 juta, dapat menggunakan Surat Keterangan Usaha minimal dari ketua RT/RW setempat.
- Untuk pinjaman plafon diatas 25 juta, dapat menggunakan Surat Keterangan Usaha (SKU) dari Kepala Desa/Lurah setempat.
- Plafond pinjaman hingga Rp 250.000.000.- (Dua Ratus Lima Puluh Juta)
- Pengalaman usaha 1 tahun (Kupedes s/d 50 juta) dan 2 tahun (Kupedes > Rp 50 juta s/d Rp 250 juta)
- Jangka waktu, KMK hingga 60 bulan, KI hingga 120 bulan
- Debitur menyerahkan agunan tambahan yang dinilai meng-cover kupedes yang diberikan.

b. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Kredit Usaha Rakyat (KUR) merupakan program prioritas pemerintah dalam mendukung UMKM berupa kebijakan pemberian kredit atau pembiayaan modal kerja dan investasi kepada debitur individu, badan usaha, atau kelompok usaha yang produktif dan layak, namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup. BRI menyediakan Tiga jenis layanan KUR, yaitu KUR Mikro, KUR Kecil, dan KUR TKI. Dari ketiga layanan KUR ini , BRI menerapkan suku bunga sebesar 6% dengan masa 3 hingga 5 tahun. Berikut adalah syarat dan ketentuan KUR BRI:

1. KUR Mikro

KUR Mikro memberikan maksimum pinjaman Rp50 juta. Maksimum masa pinjaman untuk Kredit Modal Kerja (KMK) maksimal 3 tahun, dan Kredit Investasi (KI) maksimal 5 tahun. Suku bunga sebesar 6% dengan bebas biaya administrasi dan provisi. Berikut adalah persyaratan calon debitur KUR Mikro:

- Individu (perorangan) yang melakukan usaha produktif dan layak dengan masa minimal 6 bulan usaha secara aktif.
- Tidak sedang menerima kredit dari perbankan kecuali kredit Konsumtif seperti KPR, KKB, dan Kartu Kredit.
- Persyaratan administrasi/identitas berupa KTP, Kartu keluarga, dan Surat Keterangan Usaha (SKU).

2. KUR Kecil

Pinjaman untuk KUR Kecil sebesar Rp50 juta hingga Rp 500 juta. Masa pinjaman Kredit Modal Kerja maksimal 4 tahun dan Kredit Investasi 5 tahun. Suku bunga sebesar 6% dengan bebas biaya admin dan provisi dan agunan sesuai peraturan bank. Berikut ini persyaratan calon debitur KUR Kecil:

- Mempunyai usaha produktif, layak dan aktif minimal 6 Bulan.
- Tidak sedang menerima kredit dari perbankan kecuali kredit konsumtif seperti KPR, KKB, dan Kartu Kredit.
- Memiliki surat Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) atau surat izin usaha lainnya yang dapat di persamakan.

3. KUR TKI

Besaran pinjaman untuk KUR TKI paling kecil dibanding KUR lainnya, yakni Rp25 juta dan suku bunga 6%. Dengan masa pinjaman 3 tahun atau berdasarkan kontrak kerja. Pinjaman ini berlaku untuk TKI penempatan Hong Kong, Singapura, Taiwan, Brunei, Korea Selatan dan Malaysia. Berikut ini adalah persyaratan calon debitur KUR TKI:

- Individu (perorangan) calon TKI yang akan berangkat bekerja ke Negara penempatan.
- Persyaratan admin yang diperlukan adalah KTP dan Kartu Keluarga, Perjanjian kerja dengan pengguna jasa, perjanjian penempatan, Paspor, Visa, dan persyaratan lainnya yang sesuai dengan ketentuan.

c. Briguna

Briguna merupakan kredit yang diberikan kepada calon debitur dengan sumber pembayaran yang berasal dari sumber penghasilan tetap (gaji/uang, pensiun). Dapat digunakan untuk pembiayaan keperluan produktif dan non produktif. Misalnya, pembelian barang bergerak, perbaikan rumah, keperluan sekolah, pengobatan, pernikahan dan lain-lain.

Adapun Tiga jenis BRIGUNA:

1. BRIGUNA Karya adalah Kredit Kepada calon debitur dengan masa pembiayaan pada saat calon debitur menjadi pegawai/karyawan.
2. BRIGUNA Purna adalah kredit kepada calon debitur dengan masa pembiayaan pada saat calon debitur memasuki masa pensiun.
3. BRIGUNA Umum adalah kredit kepada calon debitur dengan masa pembiayaan pada saat calon debitur menjadi pegawai/karyawan hingga memasuki masa pensiun.

Kredit ini di Bank lain dikenal dengan Kredit Tanpa Agunan (KTA) atau kredit untuk Pensiunan.

Yang membedakan produk ini dengan produk KTA Bank lain adalah kredit ini hanya dapat diberikan kepada perusahaan yang telah bekerja sama dengan BRI dan pемayaran gaji disalurkan melalui BRI atau pensiunan yang gaji pensiunnya dibayarkan melalui BRI.

Jangka waktu:

- BRIGUNA Karya: maksimal 180 bulan atau 15 tahun.
- BRIGUNA Purna: maksimal 180 bulan atau 15 tahun. Maksimal usia hingga 75 tahun.
- Plafond pinjamannya mulai dari 50 Juta sampai 1 Milyar

Agunan:

Aguna utama adalah SK debitur yang bersangkutan, tidak ada Agunan Tambahan (Fixed Asset).

Persyaratan dokumen:

1. Foto copy identitas diri (suami/istri)
2. Foto copy Kartu Keluarga
3. SK asli pengangkatan pertama sebagai pegawai tetap dan SK terakhir
4. Daftar Gaji
5. Surat Rekomendasi dari Atasan
6. SK pensiun (untuk pensiunan) Asli
7. Daftar Pembayaran Pensiun (untuk pensiunan)
8. Foto copy KARIP. (untuk pensiunan) Buku pensiunan.

Dari ketiga kredit pinjaman tersebut, Kredit Usaha Rakyat (KUR) banyak sekali di minati nasabah karena memiliki bunga yang sangat rendah dan sangat cocok untuk pelaku UMKM.

Program KUR merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan akses pembiayaan kepada UMKM yang disalurkan kepada lembaga keuangan melalui penjaminan. Selain meningkatkan akses pembayaran KUR juga dimaksudkan untuk meningkatkan daya saing UMKM dan mendorong pertumbuhan ekonomi serta penyerapan tenaga kerja.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yang mana metode ini menitik beratkan pada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan dan data-data yang telah dikumpulkan berupa informasi yang tidak perlu di kuantifikasikan. Metode yang digunakan pada penelitian deskriptif, yaitu jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan dan menyajikan masalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

Menurut Ramadhan (2021:32) metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang bersumber dari tulisan, lisan atau ungkapan tingkah laku. Metode kualitatif lebih menekankan pada kualitas data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisisioner melainkan dari wawancara, observasi langsung dan dokumen terkait.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data langsung (tidak melalui perantara) untuk menjawab pertanyaan melalui penelitian ini. Data tersebut dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Penelitian ini menggunakan hasil dari wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data (melalui perantara) seperti melalui dokumen, data sekunder ini berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip dokumen.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi lapangan

Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Yusuf (2018: 152) mengatakan bahwa, wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya secara langsung tentang suatu objek yang telah diteliti dan telah di rancang sebelumnya.

Penulis melakukan wawancara dengan pihak bank yaitu dengan mantri untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. Observasi berarti pengumpulan data secara langsung dari lapangan

Penulis melakukan riset dan observasi langsung dari segi objek yang diteliti pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk. Kantor Unit pasar Ciawi.

2. Studi kepustakaan

Menurut Yusuf (2018: 43) mengemukakan bahwa studi pustaka adalah berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang teliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Penulis mempelajari buku-buku, artikel, brosur dan sumber lainnya yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis.

3.1.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajiandata, dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Jogiyanto Hartono (2018: 247) Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

2. Reduksi data

Jogiyanto Hartono (2018: 248) Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, fokus pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting.

3. Penyajian data (*display data*)

Jogiyanto Hartono (2018: 249) Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, skema dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut.

4. Membuat kesimpulan

Jogiyanto Hartono (2018: 252) Merupakan kristalisasi dari hasil pembahasan dalam bentuk pernyataan yang padat.