

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Pada penelitian ini objek yang akan diteliti adalah sistem BRI dokumen digital pada produk pinjaman PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. unit Gunung Pereng Kota Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah. Awalnya dikenal dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*, kemudian mengalami beberapa perubahan nama hingga menjadi Bank Rakyat Indonesia pada tahun 1946. BRI menjadi bank pertama yang dimiliki oleh pemerintah Indonesia.

Seiring berjalannya waktu, BRI terus berkembang dan melakukan berbagai inovasi. Pada tahun 2003, BRI menjadi perusahaan terbuka dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta. Pada tahun 2007, BRI mengakuisisi Bank Jasa Artha dan mendirikan Bank Syariah BRI. Pada tahun 2011, BRI melaksanakan stock split dan melakukan akuisisi terhadap PT Bank Agroniaga Tbk.

Pada tahun 2013, BRI menjadi bank pertama yang menyediakan layanan *self-service banking* di Indonesia melalui BRI *Hybrid Banking*. Kemudian pada tahun

2014, BRI melakukan penandatanganan kontrak pengadaan dan peluncuran satelit BRI-sat, menjadikannya bank pertama yang mengoperasikan satelit sendiri.

Di tahun-tahun berikutnya, BRI terus melakukan ekspansi bisnis, termasuk pembukaan kantor di luar negeri dan inovasi layanan seperti Teras BRI Kapal dan aplikasi BRImo. Pada tahun 2020, BRI terlibat dalam restrukturisasi pinjaman untuk membantu debitur yang terdampak COVID-19. Pada tahun 2021, BRI menjadi tuan rumah bagi penggabungan Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah ke dalam Bank BRI-syariah, yang kemudian diubah namanya menjadi Bank Syariah Indonesia.

Pada akhir tahun 2022, BRI meningkatkan kepemilikan sahamnya di Danareksa Investment Management dan mengubah namanya menjadi BRI Manajemen Investasi. Selama perjalanannya, BRI terus berupaya untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan terlibat dalam berbagai inisiatif untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia.

3.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Visi: *The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion.*

Misi:

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi Masyarakat

2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik *good corporate governance*
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*)

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan Bank Rakyat Indonesia

Budaya kerja suatu perusahaan merupakan salah satu alasan terpenting keberhasilan visi dan misi perusahaan. Untuk memperlancar pencapaian visi dan misi perusahaan, perlu diterapkan budaya kerja yang memadukan cara berpikir, berperilaku dan bertindak yang kuat, serta memperkuat kerjasama. Budaya kerja ini dirancang untuk memastikan bahwa bank BRI tidak hanya berhasil secara finansial, tetapi juga memberikan kontribusi positif bagi Masyarakat dan lingkungan.

Oleh karena itu BRI telah menetapkan 5 nilai inti budaya kerja yang disingkat BRILiaN (BRI Lima Nilai) yaitu sebagai berikut:

1. *Integrity*.

Integrity memiliki makna senantiasa berpikir, berkata, dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan serta taat aturan.

2. *Professionalism*.

Professionalism memiliki makna senantiasa berkomitmen, bekerja tuntas, dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab.

3. *Trust*

Trust memiliki makna senantiasa membangun keyakinan dan saling percaya di antara para pemangku kepentingan demi kemajuan perseroan.

4. *Innovation.*

Innovation memiliki makna senantiasa mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk / kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan perseroan.

5. *Customer Centric.*

Customer centric yang memiliki makna senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

3.1.4 Logo Bank Rakyat Indonesia



Gambar 3.1 Logo Bank BRI

Sumber: www.bri.co.id , 2024

Logo Bank BRI memiliki suatu makna dan merupakan simbol yang menjadi ciri khas atau pembeda dari perusahaan lain. Berlakunya logo Bank Rakyat Indonesia (BRI) ditetapkan oleh Direksi Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui Surat Keputusan No.S.3-DIR/2/1985 pada tanggal 28 Februari 1985.

Filosofi gambar logo Bank Rakyat Indonesia:

Bentuk segi empat sama sisi dengan garis sudut lengkung. Empat sisi yang sama menandakan keseimbangan dengan garis lengkung yang artinya dinamis/ fleksibel dalam menyikapi perkembangan zaman. *Bold* huruf BRI dengan huruf kapital menandakan ketegasan. Garis, bentuk dan pewarnaan (*bold*) secara tegas, sederhana serta terukur dengan maksud untuk menghadirkan kesan-kesan yang merupakan cerminan dari sistem manajemen yang baik, kemudahan-kemudahan maupun keamanan yang tercermin secara imajinatif pada *logotype* tersebut.

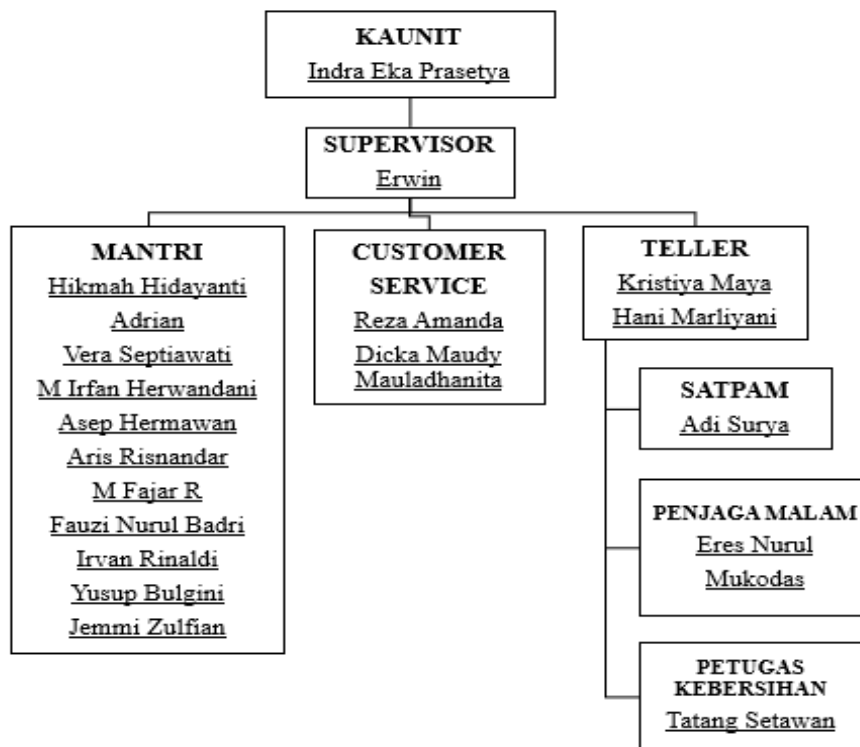
Ungkapan bentuk secara totalitas yang sederhana diharapkan mempercepat proses pengenalan dan mudah untuk diingat. Bentuk dan pewarnaan secara tegas dan teratur diharapkan akan mampu menampilkan suatu kesan lembaga yang modern dan profesional, sehingga tercermin ciri dunia perbankan yang mementingkan ketelitian dan ketepatan. Ini berkaitan dengan kesan management modern dalam suatu kegiatan usaha nasional yang mempunyai wawasan internasional dan berlandaskan semangat pembaharuan.

Garis, bentuk dan pewarnaan ditampilkan secara lugas untuk memberi kesan sederhana tetapi mantap dengan harapan mampu mencerminkan salah satu misi BRI sebagai bagian terdepan dalam mengemban kebijaksanaan pemerintah dalam memenuhi pelayanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat dari yang paling kecil dan terpencil sampai yang besar di kota-kota. Warna biru melambangkan rasa nyaman, tenang, dan menyejukkan. Sebagai perusahaan yang fokus pada pelayanan jasa keuangan, BRI bertekad dapat memberikan kenyamanan tersebut dengan

menyediakan berbagai layanan yang aman, fasilitas yang canggih dan lengkap, serta jaringan terluas untuk para nasabah.

3.1.5 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia

Struktur organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. unit Gunung Pereng kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Gunung Pereng

Sumber : Olahan Hasil Penulis, 2024

3.1.6 Job Description Bank Rakyat Indonesia

1. Kepala Unit

Tugas dan Tanggung jawab:

- a. Memimpin kantor BRI Unit sesuai dengan tugas pokok penerimaan simpanan, pemberian pinjaman, dan pelayanan jasa bank lain yang ditetapkan serta membina BRI Unit dalam rangka pelayanan kepada masyarakat di wilayah sekitarnya
- b. Sebagai pengawas penuh terhadap operasional BRI Unit.
- c. Pemegang *password* BRI Unit.
- d. Bertanggungjawab atas proses data di BRI Unit.

2. *Supervisor*

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Memonitor dan mengelola kas BRI Unit Gunung Pereng serta menghindari terjadinya kelebihan dan kekurangan kas.
- b. Mengendalikan dan mengawasi pelayanan operasional oleh *customer service* dan *teller* BRI Unit Gunung Pereng, untuk memastikan pelayanan operasional sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Mengendalikan dan megawasi sistem administrasi pembukuan di BRI Unit Gunung Pereng agar berjalan dengan lancar dan aman sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Meneliti laporan-laporan BRI Unit yang akan disampaikan kepada KAUNIT KANCA untuk memastikan kebenaran laporan sesuai dengan ketentuan dan target waktu yang telah ditentukan.

3. Mantri

Tugas dan tanggung jawab

- a. Membuat rencana target pinjaman BRI Unit Gunung Pereng dan bertanggung jawab atas pencapaiannya agar realisasi pencapaian target lebih terarah dan termonitor serta memastikan pencapaian kinerja telah sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan penelitian kelengkapan dan keabsahan dokumen pinjaman BRI Unit Gunung Pereng, analisa permohonan pinjaman nasabah dan calon nasabah serta memprakarsai usulan putusan pinjaman agar proses pemberian pinjaman sesuai dengan prosedur perkreditan yang berlaku dan berdasarkan prinsip kehati-hatian.
- c. Melakukan pembinaan, penagihan dan pengawasan pinjaman BRI Unit Gunung Pereng mulai dari pinjaman dicairkan sampai dengan lunas untuk meminimalkan risiko pinjaman serta memastikan proses pembinaan dan pengawasan pinjaman telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Melaporkan situasi dan kondisi debitur yang masih lancar maupun memburuk serta memberikan usul, saran dan pemecahannya atau penanggulangannya kepada atasan agar lebih mudah dalam menentukan tindak lanjut penanganannya.

4. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan di BRI Unit Gunung Pereng

dengan sebaik-baiknya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

- b. Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk BRI Unit Gunung Pereng pada khususnya guna menunjang pemasaran produk BRI Unit Gunung Pereng.
- c. Mengumpulkan, menyediakan dan mengolah data-data internal dan eksternal terkait simpanan di BRI Unit Gunung Pereng, serta mengidentifikasi dan menguraikan masalah untuk menyajikan data, informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kinerja BRI Unit Gunung Pereng.
- d. Membuat *draft* surat dokumen laporan yang dibutuhkan oleh BRI Unit Gunung Pereng untuk kepentingan manajemen dengan analisis sederhana untuk disajikan kepada atasannya secara akurat dan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan kepentingannya.
- e. Menatausahakan register-register yang berkaitan dengan proses pelayanan simpanan dan pinjaman serta jasa bank lainnya untuk menunjang kelancaran operasional dan memastikan penatausahaan register telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. *Teller*

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Memberikan pelayanan transaksi kas baik penerimaan setoran, pengambilan maupun pembayaran dari dan ke nasabah atau calon nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur operasional BRI Unit Gunung Pereng.

- b. Melakukan pengurusan kas BRI Unit Gunung Pereng bersama KAUNIT *Supervisor* Unit Gunung Pereng untuk mengamankan aset bank serta memastikan pengurusan kas telah sesuai dengan sistem dan prosedur BRI Unit Gunung Pereng.
- c. Mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti-bukti transaksi kas maupun *over-booking* OB yang berada dalam pengawasannya sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- d. Melakukan kegiatan pemeriksaan fisik uang untuk memastikan keaslian uang yang diterima dan menghindari penerimaan uang palsu.
- e. Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada KAUNIT *Supervisor* Unit Gunung Pereng pada saat posisi kas mencapai maksimum kas teller dan setiap akhir hari untuk memastikan keamanan kas.

6. *Security*/ Satpam

Tugas dari *Security* atau Satuan Pengamanan (Satpam) antara lain:

- a. Mengawasi dan menjaga keamanan dari kegiatan operasional kantor.
- b. Mengawal penyetoran dan pengambilan uang dari Kantor Cabang ke Kantor unit.

7. Petugas Kebersihan/*Cleaning Service*

Tugas kerja dari *Cleaning Service* antara lain:

- a. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan
- b. Sewaktu-waktu bila dibutuhkan, sebagai pengganti atau menggantikan *security* di bagian oprasional apabila *security* sedang tidak ada di tempat.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2020:9) metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Menurut Sugiyono (2019) metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel lain.

Jadi bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian untuk memahami dan menggambarkan fenomena alam. Fokus penelitian ini bukan pada generalisasi atau hubungan antar variabel, tetapi pada pemahaman makna dari fenomena yang diamati. Akibatnya, metode deskriptif kualitatif membantu dalam mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang keberadaan variabel mandiri tanpa mencari hubungan kausalitas dengan variabel lain.

3.2.1 Jenis dan Sumber

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis dan data kualitatif. Dan juga penulis langsung meneliti ke lapangan atau *field research*, yaitu suatu penelitian yang dilakukan langsung di lokasi penelitian penulis yaitu di PT. Bank

Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. unit Gunung Pereng dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dan suatu keadaan ilmiah.

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Data pada penelitian ini diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam kepada pihak karyawan bank BRI diantaranya 2 petugas brimen dan 1 mantri di bank BRI unit Gunung Pereng serta peneliti melakukan observasi partisipasi secara langsung.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

Data yang diperoleh secara tidak langsung melalui Teknik studi kepustakaan seperti data digital yang diperoleh dari jurnal, penelitian terdahulu, *website* resmi bank BRI serta data dokumen dari petugas brimen.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan (*literature study*)

Menurut Sugiyono (2020:84) “Studi Kepustakaan merupakan ringkasan tertulis dari jurnal, artikel, buku-buku dan dokumen lain, yang berisi tentang uraian informasi masa lalu atau sekarang yang relevan dengan judul penelitian. Studi kepustakaan juga mengorganisasikan berbagai literatur ke dalam sub topik sesuai yang dibutuhkan dalam penelitian”.

Tujuan Teknik ini adalah untuk mendapatkan data sekunder yaitu data yang berhubungan dengan informasi dari sumber yang telah ada sebelumnya. Penulis juga mengumpulkan informasi melalui berbagai literatur, seperti buku-buku, jurnal yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Studi Lapangan (*field study*)

- a. Wawancara Mendalam

Menurut Sugiyono (2020:195) “Wawancara mendalam atau *In Depth Interview* adalah teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden nya sedikit/kecil”.

Penulis melakukan tanya jawab dengan petugas BRIMEN di bank BRI Dimana tempat penulis melakukan penelitian. Teknik yang digunakan

adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian

Dibawah ini adalah data informan yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Data Informan

No	Informan	Keterangan
1.	Ninda Nadia	Petugas BRIMEN
2.	Agung Gunawan	Petugas BRIMEN
3.	Fauzi Nurul Badri	Mantri

Sumber: data diolah oleh penulis, 2024

b. *Participant Observation*

Menurut Faisal dan Sanafiah dalam Sugiyono (2017:226) “Observasi partisipasi, yaitu peneliti terlibat dengan orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian dan melakukan pengamatan. Peneliti ikut melakukan apa saja yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya”.

Penulis menggunakan metode pengumpulan data ini dengan melakukan penelitian secara langsung dan melihat secara langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. unit Gunung Pereng. Penulis juga menjadi *participant observation* yang terlibat pada kegiatan sehari-hari pada bidang yang sedang penulis teliti untuk dijadikan sumber data penelitian. Penulis juga ikut serta mengerjakan objek yang diteliti sehingga mendapatkan pengalaman.

Dengan penulis melakukan observasi partisipan ini data yang diperoleh akan lengkap sesuai yang dilihat.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk penelitian yang dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. unit Gunung Pereng kota Tasikmalaya:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara mendalam.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting untuk dicari, sehingga data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, dan memfokuskan pada hal-hal penting.

3. Penyajian Data

Dalam penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan untuk memperoleh temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada dimana temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga sesudah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.