

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah PT BPR Nusumma**

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Nusumma merupakan hasil kerja antara PT. Bank Summa dengan organisasi Nahdatul Ulama (NU). Berdasarkan Memorandum of Understanding (MOU) yang ditandatangani pada tanggal 1 Juni 1990 di Sahid Raya Hotel. Pihak NU diwakili oleh KH. Abdurrahman Wahid dan pihak PT. Bank Nusumma diwakili oleh Edward S. Soeryadjaya sebagai komisaris utama. Pada tanggal 9 Oktober 1990 izin usaha sembilan BPR Nusumma diterbitkan oleh Departemen Keuangan RI, sebelumnya izin prinsip diperoleh tanggal 6 Agustus 1990.

Maka sah lah operasi sembilan Nusumma yang terletak di Diwek (Kab. Jombang), Jatiroto (Kab. Lumajang), Gondanglegi (Kab. Malang), Tempal (Kab. Sleman), Pecangaan (Kab. Jepara), Kedungwuni (Kab. Pekalongan), Talang (Kab. Tegal), Jalancagak (Kab. Subang) dan Sawangan (Kab. Bogor). Kemudian pada tanggal 23 Mei 1992 di dirikan PT. BPR Nusumma Ceper (Kab. Klaten), pada tanggal 18 Desember 1992 di dirikan PT. BPR Nusumma Cepu (Kab. Blora) dan pada tanggal 19 November 1994 di dirikan PT. BPR Nusumma Singaparna.

PT BPR Nusumma merupakan sebagai perwujudan dari keinginan masyarakat islam Singaparna untuk memiliki lembaga perbankan sendiri, maka bersama dengan Muktamar Nahdatul Ulama ke-29 tahun 1994, pada tanggal 19 November 1994 melalui Menteri keuangan RI Kep-310 IKM, Bank Nusumma resmi berdiri di Singaparna. Dengan demikian, lembaga tersebut adalah satu unsur yang harus tersedia di dalam proses pengembangan ekonomi masyarakat. Salah satu sarana yang mempunyai peran strategis dalam menggerakkan potensi ekonomi masyarakat terutama di daerah perbankan. Peran yang strategis tersebut terutama di sebabkan oleh fungsi utama bank sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien.

Melalui PT. Duta Dunia Perintis dengan saham 60% Nahdatul Ulama pada tahun 1989 melakukan kerja sama dengan Bank Summa melalui PT. Summa Surya dengan saham 40% mendirikan PT. Summa Utama sebagai perusahaan bagi Bank Perkreditan Rakyat Nusumma di beberapa daerah (kini telah berdiri 12 Bank Nusumma). Langkah awal beroperasinya BPR ini mendapatkan dukungan dari masyarakat islam yang telah menginginkan mempunyai lembaga Perbankan sendiri namun dalam perkembangan selanjutnya pada tahun 1992 terjadi kemelut dengan dilikuidasinya Bank Summa oleh Bank Indonesia.

Meskipun Bank Nusumma Singaparna baru didirikan kurang dari satu tahun akan tetapi, respon masyarakat kepada Bank Nusumma Singaparna begitu antusias dengan jumlah nasabah maupun calon nasabah yang setiap hari

memenuhi kantor pusat Nusumma Singaparna. Untuk mengantisipasi dan memelihara nasabah tersebut “Ada Terapi Khusus” yaitu memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan selalu mengutamakan kepentingan nasabah yang memerlukan bantuan jasa perbankan, tentunya kepada karyawan dan karyawan kita harus selalu istiqomah dalam melayani semua kepentingan.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT BPR Nusumma**

#### **A. Visi**

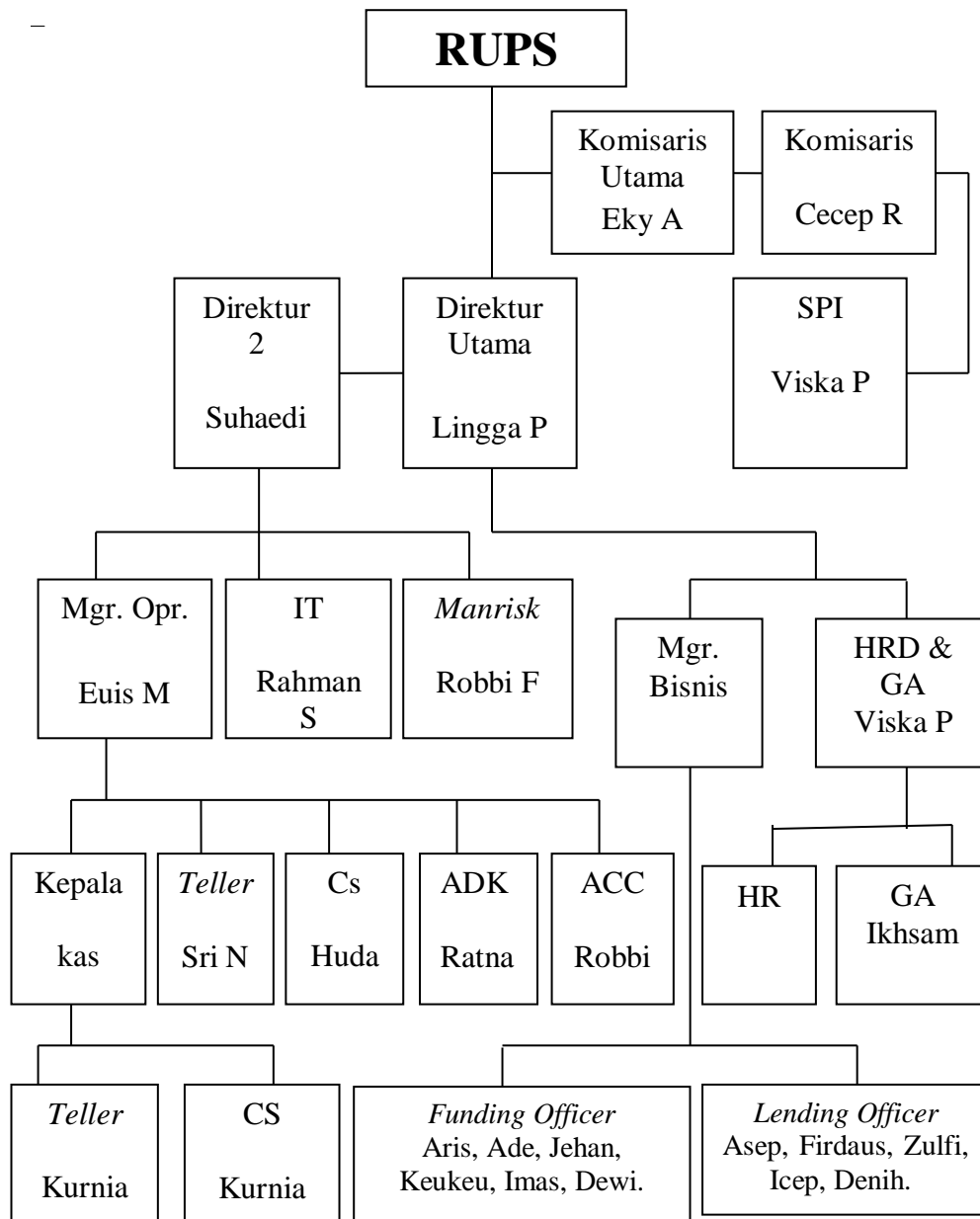
“Visi Bank Perkreditan Rakyat Nusumma adalah menjadi “Bank yang keren dan juara.”

#### **B. Misi**

Misi Bank Perkreditan Rakyat Nusumma adalah sebagai berikut :

1. Menjadi bank yang dikenal dekat dengan masyarakat dikarenakan layanan yang inovatif, mulia dan terpercaya.
2. Konsisten menjadi bank yang sehat untuk dapat tumbuh dan berkembang bersama masyarakat
3. Memiliki indeks kebahagiaan SDM dan organisasi yang tinggi sehingga dapat terus memberikan dampak positif kepada masyarakat sekaligus berkontribusi terhadap perekonomian indonesia.

### 1.1.3 Struktur Organisasi PT BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna



**Gambar 3.1**

**Struktur Organisasi PT BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna**

**Sumber : BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna: 2021**

Berdasarkan struktur Organisasi di atas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT Bank Perkreditan Rakyat Nusumma Kantor Pusat Singapura.

Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

#### **A. Komisaris Utama**

Komisaris utama adalah pimpinan dari suatu dewan komisaris yang bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan membawahi direktur, komisaris utama (dewan komisaris) memiliki tugas dan fungsi sebagai pengawas dan pemberi nihat kepada direksi. Hal ini berrarti bahwa komisaris utama tidak bertugas untuk menjalankan operasional perusahaan. Tugas dan tanggung jawab Komisaris Utama :

- a) Mengawasi segala tindakan direksi dan menjaga agar tindakan direksi tidak merugikan BPR.
- b) Dewan Komisaris berhak memberhentikan dewan direksi apabila tindakannya merugikan perusahaan.
- c) Dewan komisaris bertanggung jawab seacara pribadi atas kerugian peusahaan, apabila dewan komisaris yang bersangkutan teerbukti bersalah atau lalai dalam mejalankan tugas sebagaimana semestinya.

- d) Dewan Komisaris berhak untuk memberikan kekuasaan sementara kepada seorang atau lebih diantara mereka atas tanggungan mereka bersama-sama.

## **B. Komisaris**

Komisaris adalah jabatan yang paling tinggi dalam sebuah perusahaan, yang biasanya ditentukan dengan cara menunjuk perseorangan. Tugas dan tanggung jawab komisaris yaitu

- a) Mengawasi jalannya pengelolaan BPR Nusumma.
- b) Memimpin para bawahannya agar kinerja karyawan BPR Nusumma dapat beroperasi secara optimal.
- c) Dapat menggantikan posisi jajaran pimpinan apabila terjadi situasi tertentu, umumnya hal ini terjadi apabila pemimpin tidak mampu mengelola dan melaksanakan visi dan misi perusahaan.
- d) Melaporkan tugas pengawasan perusahaan pada RUPS, yaitu komisaris bertanggung jawab dalam setiap penelitian dalam pengelolaan laporan tahunan yang nantinya akan disampaikan pada saat Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Lalu komisaris akan menyampaikan saran, nasihat dan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai target perusahaan, apabila mengalami kemunduran kinerja komisaris pun akan melaporkannya pada RUPS.

### **C. Direktur Utama**

Direktur Utama merupakan puncak pimpinan yang bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan aktifitas perusahaan.

Tugas dan tanggung jawab Direktur Utama :

- a) Melakukan pengawasan terhadap jalannya organisasi perusahaan.
- b) Menentukan kebijaksanaan–kebijaksanaan secara umum yang menyangkut tentang pengambilan keputusan mengenai kebijakan–kebijakan perusahaan.
- c) Membuat rencana–rencana perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.
- d) Mengkoordinir semua kegiatan yang ada dalam perusahaan.
- e) Memberikan persetujuan kepadamanajer, dalam hal pembelian, menjual dan memindahkan hak milik atas harta tetap kepada pihak lain.

### **D. Direktur Operasional**

Direktur operasional merupakan suatu fungsi kerja di BPR Nusumma yang bertanggung jawab pada semua aktivitas operasional Bank Nusumma mulai dari perencanaan proses hingga bertanggung jawab pada hasil akhir proses. Tugas dan tanggung jawab Direktur Operasional:

- a) Merencanakan, melaksanakan dan mengawasi seluruh pelaksanaan operasional perusahaan.
- b) Membuat standar perusahaan mengenai semua proses operasional,

produksi, proyek dan kualitas hasil produksi.

- c) Membuat strategi dalam pemenuhan target perusahaan dan cara mencapai target tersebut.
- d) Membantu tugas-tugas direktur utama.
- e) Mengecek, mengawasi dan menentukan semua kebutuhan dalam proses operasional perusahaan.
- f) Merencanakan, menentukan, mengawasi, mengambil keputusan dan mengkoordinasi dalam hal keuangan untuk kebutuhan operasional perusahaan
- g) Mengawasi seluruh karyawan apakah tugas yang dilakukan sesuai dengan standar operasional perusahaan
- h) Bertanggung jawab pada pengembangan kualitas produk ataupun karyawan
- i) Membuat laporan kegiatan untuk diberikan kepada direktur utama. Dan bertanggung jawab pada proses operasional, produksi, proyek dan kualitas hasil produksi.

#### **E. Satuan Pengawas Interenal (SPI)**

Satuan Pengawas Interenal (SPI) merupakan pejabat lini yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan fungsi audit intern dibawah Direksi. SPI membantu tugas Direksi dan Dewan Komisaris dalam melaksanakan pengawasan operasional BPR, memberikan saran perbaikan dan informasi yang objektif tentang kegiatan yang diperiksa, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, rencana, prosedur, hukum



dan peraturan serta menyampaikan temuan audit secara tertulis dan mendokumentasikan untuk dilaporkan kepada Direksi BPR Nusumma Singaparna dan Dewan Komisaris dengan tembusan kepada anggota Dewan Direksi yang membawahkan fungsi kepatuhan. Tugas dan tanggung jawab Satuan Pengawas Interenal (SPI) :

- a) Memahami dan mentaati UU RI Nomor 7 tahun 1992 sebagaimana diubah dengan UU RI No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Pedoman Pelaksanaan Kredit (PPK BPR Nusumma), SE/SK dan ketentuan lainnya yang berhubungan dengan kredit.
- b) Menyelenggarakan audit/pemeriksaan di BPR Nusumma Singaparna secara kesinambungan.
- c) Menetapkan kebijakan audit, termasuk mengatur dan mengarahkan fungsi-fungsi audit serta mengevaluasi prosedur yang ada untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran BPR dapat tercapai secara optimal.
- d) Menyusun dan mengembangkan standar kinerja internal audit sesuai standar audit yang berlaku.
- e) Melaksanakan dan merupakan proses pengawasan internal secara terpadu dalam rangka mengevaluasi pengendalian manajemen yang diterapkan atas seluruh kegiatan bank.
- f) Melaksanakan audit di lapangan sesuai dengan rencana kerja.
- g) Memastikan seluruh risiko operasional dan risiko-risiko lain *direview* dan dianalisis secara terus menerus pada saat proses audit.

- h) Melakukan audit atas efektivitas semua tingkatan manajemen dalam pengelolaan sumbe-sumber daya BPR serta ketaatan kepada kebijakan dan prosedur serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- i) Melaporkan dan menyampaikan hasil audit.

#### **F. Manajer Operasional**

Manajer operasional merupakan pejabat lini dibawah kepala cabang yang fungsinya adalah mengelola dan mengembangkan operasional di kantor cabang. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, manajer operasional bertanggung jawab langsung kepada kepala cabang. Manajer operasional membawahi kantor kas, *customer service*, administrasi kredit, pondok nusumma dan tenaga dasar. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Operasional :

- a) Melakukan *stock opname* dan *review* uang tunai di khasanah.
- b) Memeriksa dan memberikan otorisasi transaksai tunai dan non tunai sesuai dengan batas kewenangannya.
- c) Memastikan perhitungan penalti bunga deposito dilakukan dengan benar.
- d) Melakukan verifikasi atas semua transaksi teller.
- e) Merangkap sebagai teller apabila diperlukan.
- f) Melakukan *review* rekonsiliasi rekening BPR di Bank umum.
- g) Menciptakan dan menjamin kelancaran pelayanan operasional di kantor cabang.

- h) Menjamin jajaran operasional telah melakukan pelayanan kepada pihak ekstrn maupun intern sesuai standar layanan.
- i) Menyusun dan me-*review* jadwal piket petugas pondok Nusumma.

#### **G. Teknologi Sistem Informasi (IT)**

Teknologi Sistem Informasi merupakan pejabat lini dibawah kadiv operasional yang fungsinya adalah mengelola dan mengembangkan teknologi sisitem informasi. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, teknologi sistem informasi bertanggung jawab langsung kepada kepala cabang. Tugas dan Tanggng Jawab Tekonologi Sistem Informasi (IT) :

- a) Melaksanakan PPK BPR Nusumma dan ketentuan kredit mikro lainnya secara benar dan konsisten agar mencapai kinerja kredit lebih optimal.
- b) Melaksanakan dan mengamankan putusan kebijakan yang dibuat oleh manajemen lebih tinggi dari sisi sistem teknologi informasi.
- c) Melakukan *update* data yang bermasalah.
- d) Memberikan bimbingan dan pelatihan kepada *user*.
- e) Membuat laporan kegiatan proses pengelolaan data,
- f) Mengusulkan penyempurnaan sistem aplikasi sesuai kebutuhan.
- g) Melakuan *update* dan penambahan aplikasi atas permintaan unit-unit kerja lain masing-masing.
- h) Menampung permintaan penyempurnaan program untuk diajukan kepada kepala bagiannya.

i) Membuat laporan penggunaan program-program komputer.

**f) Manajemen Risiko dan Kepatuhan**

Manajemen risiko dan kepatuhan merupakan pejabat lini yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan fungsi audit intern dibawah direksi. Manajemen risiko dan kepatuhan membantu tugas direksi dan dewan komisaris dalam melakukan pengelolaan risiko di BPR. Memastikan terpenuhinya kebijakan intern yang berkaitan dengan operasional BPR. Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan, rencana, prosedur, hukum dan peraturan. Menyampaikan laporan secara tertulis dan mendokumentasikan untuk dilaporkan kepada direksi BPR Nusumma Singaparna dan Dewan Komisaris dengan tembusan kepada anggota dewan direksi yang membawahkan fungsi kepatuhan. Tugas dan tanggung jawab Manajemen Risiko dan Kepatuhan :

- a) Memahami dan mematuhi UU RI Nomor 7 tahun 1992 sebagaimana diubah dengan UU RI No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, PKOK No. 13/PJOK03/2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Perkreditan Rakyat.
- b) Memberikan masukan kepada Direksi dalam proses penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan operasional PT. BPR Nusumma Singaparna.
- c) Menyusun kebijakan mengenai *profile* risiko jenis, risiko audit dan posisi risiko bagi BPR.
- d) Mengatur dan mengarahkan fungsi-fungsi operasional serta

mengevaluasi prosedur yang ada untuk memastikan tercapainya tujuan dan sasaran BPR.

- e) Menyusun dan mengembangkan standar kerja manajemen risiko sesuai dengan standar yang berlaku.
- f) Melaksanakan dan menerapkan proses pengawasan secara terpadu dalam rangka mengevaluasi pengendalian manajemen yang ditetapkan atas seluruh kegiatan bank
- g) Melaksanakan pemeriksaan kecukupan kebijakan internal.
- h) Memastikan seluruh risiko operasional dan risiko-risiko lain di-*review* dan dianalisis secara terus menerus pada saat proses audit.
- i) Melaporkan dan menyampaikan hasil pengawasan.

**g) Manajer Bisnis**

Manajer bisnis merupakan pejabat lini dibawah kepala cabang yang fungsinya adalah mengelola dan mengembangkan bisnis dikantor cabang. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, manajer bisnis bertanggung jawab langsung kepada kepala cabang. Manajer bisnis membawahi *funding officer* dan *lending officer*. Tugas dan Tanggung jawab Manajer Bisnis :

- a) Melaksanakan PKK BPR Nusumma dan ketentuan kredit mikro lainnya secara benar dan konsisten agar mencapai kinerja kredit lebih optimal.
- b) Memastikan tidak melayani kredit yang harus dihindari dan atau nasabah/usaha yang berisiko tinggi atau menyimpang dari PKK

kredit.

- c) Melaksanakan dan mengamankan putusan kebijakan yang dibuat oleh manajemen lebih tinggi.
- d) Berupaya secara aktif untuk mengembangkan dan meningkatkan pemberian kredit agar RKAT dapat tercapai.
- e) Melakukan negosiasi RKAT kredit dan DPK dengan kepala cabang, *lending officer* dan *funding officer*.
- f) Memutus permohonan kredit sesuai dengan kewenangannya.
- g) Melakukan *judgement* yang mandiri sesuai dengan kewenangannya dalam memutus permohonan kredit.
- h) Memantau dan mengevaluasi kinerja kredit dan DPK berdasarkan data dan mengenal dini serta menindak lanjuti hasil evaluasi terutama yang mneunjukkan pemburukan.
- i) Menindaklanjuti temuan audit internal/eksternal.

#### **H. HRD (*Human Resource Development*) dan GA (*General Afair*)**

HRD dan GA merupakan pejabat lini di bawah Direksi yang fungsinya adalah mengelola dan mengembangkan SDM dan Logistik. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya HR dan GA bertanggung jawab langsung kepada Direksi. Tugas dan Tanggung jawab HRD dan GA :

- a) Merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi penerimaan pegawai baru.
- b) Merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi

penataan penggajian dan kesejahteraan pegawai.

- c) Merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi pelatihan serta pengembangan pegawai.
- d) Merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi tata tertib pegawai.
- e) Mengusulkan membuat peraturan kepegawalan bank.
- f) Membuat surat keputusan pengangkatan karyawan baru dan perjanjian/kontrak kerja pegawai.
- g) Mengusulkan program kegiatan pegawai untuk menciptakan rasa kebersamaan.
- h) Mengkoordinasikan dan mengarahkan laporan kegiatan pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM).
- i) Merencanakan, mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi penyediaan dan pemeliharaan inventaris dan gedung kantor.

#### **I. Teller Kantor Kas**

Teller merupakan pejabat lini dibawah manajer operasional yang fungsinya adalah membantu manajer operasional dalam kegiatan pelayanan nasabah yang melakukan transaksi dikantor kas. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, teller kantor kas bertanggung jawab langsung kepada manajer operasional. Tugas dan tanggung jawab Teller Kantor Kas :

- a) Membuat aplikasi tambahan kas awal dan menerima uang dari teller cabang atau manajer operasional atau kepala cabang.

- b) Menerima setoran uang dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya.
- c) Meminta bukti diri dan atau *foto copy* diri nasabah untuk pengambilan dengan jumlah tertentu pada rekeningnya
- d) Membayar uang kepada nasabah yang berhak.
- e) Meneliti kelengkapan dan keabsahan bukti kas yang diterima.
- f) Melakukan validasi atas semua transaksi baik tunai maupun transaksi pemindahbukuan.
- g) Mengesahkan dalam sisitem IBS online dan menandatangani buktikas atas transaksi tunai yang ada dalam batas wewenangnya.
- h) Meminta pengesahan bayar kepada pejabat yang berwenang atas transaksi tunai yang melebihi batas wewenangnya.
- i) Membuat aplikasi penyetoran kas.

#### **J. Teller Kantor Pusat**

Teller merupakan pejabat lini dibawah manajer operasional yang fungsinya adalah membantu manajer operasional dalam kegiatan peklayanan nasabah yang melakukan transaksi.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, teller bertanggung jawab langsung kepada manajer operasiona. Tugas dan tanggung jawab Teller Kantor Kas :

- a) Memahami produl-produk PT. BPR Nusumma.
- b) Membuat aplikasi tambahan kas awal dan menerima uang dari manajer operasional atau kepala cabang.



- c) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya.
- d) Meminta bukti diri dan atau *fotocopy* bukti diri nasabah untuk pengambilan dengan jumlah tertentu pada rekeningnya.
- e) Membayar uang kepada nasabah yang berhak.
- f) Meneliti kelengkapan dan keabsahan bukti kas yang diterima.
- g) Melakukan validasi atas semua transaksi baik tunai maupun transaksi pemindahbukuan.
- h) Melakukan *print out* validasi transaksi setoran ataupun penarikan.
- i) Mengesahkan dalam system IBS Online dan menandatangani bukti kas atas transaksi tunai yang ada dalam batas wewenangnya.

#### **K. *Customer Service* (CS)**

*Customer Service* atau unit pelayanan nasabah merupakan pegawai operasional dibawah manajer operasional yang fungsinya adalah membantu manajer operasional dalam kegiatan pelayanan nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening simpanan dan jasa bank lainnya dikantor cabang. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya CS atau unit layanan nasabah bertanggung jawab langsung kepada manajer operasional.

Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service* (CS) :

- a) Memberikan informasai kepada calon nasabah atau nasabah mengenai produk kredit/dana dan jasa PT. BPR Nusumma.
- b) Memberikan informasi saldo simpanan, maupun pinjaman bagi

nasabah yang memerlukan.

- c) Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah yang memerlukan (diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan).
- d) Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa PT. BPR Nusumma.
- e) Menerima dan menginventarisir keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang.
- f) Mengangkat dan menjawab telepon.
- g) Melayani aplikasi pembukaan rekening (CIF).
- h) Meneliti kelengkapan persyaratan pembukaan rekening
- i) Melakukan *entry* data statis simpanan pada sistem IBS Online.

#### **L. Akunting dan Pelaporan**

Akunting dan pelaporan merupakan pejabat lini dibawah manajer operasional yang fungsinya adalah menyampaikan pelaporan dan mengelola laporan keuangan BPR. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya akunting dan pelaporan bertanggung jawab langsung kepada Kadiv Operasional. Tugas dan tanggung jawab Akunting dan Pelaporan :

- a) Memeriksa kebenaran jurnal transaksi, dokumen pendukung, nomor rekening untuk meyakini bahwa setiap bukti transaksi sesuai dengan mutasi yang dilakukan.
- b) Melakukan input data transaksi pemindah bukuan.
- c) Melakukan kontrol perhitungan bunga kredit dan kolektabilitas

kredit.

- d) Melakukan kontrol perhitungan kewajiban nasabah (pokok dan bunganya) tiap akhir bulan.
- e) Membukukan bunga dan biaya administrasi tabungan serta bunga deposito masing-masing nasabah tiap akhir bulan.
- f) Melakukan pengecekan saldo rekening dengan mutasi yang terjadi.
- g) Membuat perhitungan pajak bunga deposito, tabungan dan pajak badan (Pph, Ps23 Ps25).
- h) Memonitor dan menguasai perkembangan peraturan akuntansi yang berlaku.
- i) Membuat laporan kegiatan akuntansi.

#### **M. *General Afair* (GA)**

GA merupakan pejabat lini dibawa manajer operasional yang fungsinya adalah mengelola dan mengembakan SDM dan logistik. Dalam melaksanakan tugasnya GA bertanggung jawab kepada HRD. Tugas dan Tanggung Jawab *General Afair* (GA) :

- a) Turut mengawasi penyediaan dan pemeliharaan inventaris dan gedung kantor.
- b) Mengarahkan dan mengawasi kebutuhan alat-alat kerja dan promosi.
- c) Mengawasi tugas kesekretariatan dan humas.
- d) Menciptakan keamanan dan kebersihan kantor
- e) Melaksanakan kegiatan penyelesaian masalah perjanjian.

- f) Membantu kebutuhan dan keperluan bagian lain didalam dan diluar kantor untuk kepentingan bank.
- g) Mengerahkan laporan kegiatan bagian umum.
- h) Menerima dan mengurus tamu direksi.
- i) Membantu Div. HRD menyusun pedoman kerja dalam umum.

#### **N. Funding Office (FO)**

*Funding officer* (FO) merupakan pejabat lini dibawah manajer bisnis yang fungsinya adalah membantu manajer bisnis dalam mengelola dan mengembangkan penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) di wilayah kerja BPR. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, *funding officer* bertanggung jawab langsung kepada manajer bisnis. Tugas dan Tanggung Jawab *Funding Officer* :

- a) Memahami dan mentaati UU RI Nomor 7 1992 sebagaimana diubah dengan UU RI No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Pedoman Kredit Mikro (PPK BPR Nusumma), SE/SK dan ketentuan lainnya yang berhubungan dengan kredit.
- b) Menyusun analisa pasar sasaran produk dana untuk menentukan struktur produk dana simpanan.
- c) Melakukan *pick up service* penyetoran dan penarikan dana sesuai dengan wewenangnya,
- d) Memasarkan produk dana simpanan kepada nasabah yang membutuhkan fasilitas layanan keuangan.
- e) Memasarkan layanan PPOB kepada nasabah yang bermaksud

melakukan transaksi PPOB.

- f) Menyelesaikan keluhan nasabah yang berkaitan dengan layanan keuangan BPR sesuai dengan batas kewenangannya.
- g) Membuat rencana pemasaran tahunan pendanaan atas sektor yang dikelolanya dan bertanggungjawab atas pencapaiannya.
- h) Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atas *account* yang menjadi tanggungjawabnya serta memantau hasil yang dapat dicapainya (keuntungan/pendapatan).
- i) Menetapkan prioritas pembinaan atas *account* yang dikelolanya.

**O. *Lending Officer (LO)***

*Lending officer (LO)* merupakan pejabat lini dibawah manajer bisnis yang fungsinya adalah membantu manajer bisnis dalam mengelola dan mengembangkan bisnis perkreditan diwilayah kerja BPR. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, *lending officer* bertanggung jawab langsung kepada manajer bisnis. Tugas dan Tanggung Jawab *Lending officer (LO)* :

- a) Memahami dan mentaati UU 81 RI Nomor 7 tahun 1992, sebagaimana diubah dengan UU RI No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, pedoman kredit (PPK Kredit Nusumma), SE/SK dan ketentuan lainnya yang berhubungan dengan kredit.

- b) Melaksanakan prosedur kredit dan ketentuan kredit mikro kantor cabang atau kantor kas secara benar dan konsisten agar mencapai kriteria kredit lebih optimal.
- c) Meneliti secara terus menerus dan menganalisis potensi ekonomi diwilayah Kantor Cabang atau Kantor Kas serta mengidentifikasi peluang yang dapat diusulkan untuk penyusunan RKAT dan mendukung pencapaiannya.
- d) Menyiapkan dan melaksanakan rencana bisnis terhadap nasabah atau calon nasabah dan menetapkan prioritas monitoring dan melakukan pembinaan atas nasabah yang dikelolanya.
- e) Melaporkan kondisi nasabah dan usahanya dari hasil monitoring dan pembinaan baik yang lancar maupun yang memburuk serta memberikan usul, saran pemecahan serta melakukan rencana tindak lanjut yang sudah diputus oleh kepala kantor cabang atau kepala kantor kas.
- f) Bertindak sebagai pejabat pemrakarsa kredit untuk setiap permohonan kredit.
- g) Menyampaikan masalah-masalah yang berhubungan dengan kredit kepada manajer bisnis atau kepala cabang.
- h) Mengusulkan *review* dokumen kredit yang bermasalah kepada kepala kantor kas/manajeer bisnis/kepala cabang dan bertindak lanjut diposisi kepala kantor cabang terhadap dokumen yang sudah direview oleh kepala cabang.

i) Menetapkan prioritas pembinaan atas *account* yang dikelolanya.

### 3.1.4 Logo Identitas PT BPR Nusumma

Logo merupakan salah satu symbol yang ada dalam suatu usaha atau perusahaan yang merupakan ciri khas atau pembeda dari usaha atau perusahaan lainnya. Dibawah ini adalah logo BPR Nusumma Singaparna :



**Gambar 3.2**

**Logo PT BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna**

**Sumber: BPR Nusumma Singaparna: 2021**

**Filosofi gambar logo BPR Nusumma Singaparna yaitu :**

- A. Simbol Kepala : Menggambarkan *think out ohe box* & inofatif.
- B. Warna Orange : Bermakna Kegembiraan dan antusiasme.
- C. Warna Hijau : Bermakna NU, Ketenangan, pertumbuhan dan membumi.
- D. Warna Abu : Bermakna kestabilan dan tanggung jawab.

**3.1.5 Nilai Budaya PT BPR Nusumma**

Banyak perusahaan telah berhasil meningkatkan performa kinerja yang berujung pada peningkatan profitabilitas melalui transformasi nilai dan budaya kerja. Membangun budaya kerja dimulai dengan memiliki fondasi pedoman nilai-nilai perusahaan yang selaras dengan strategi dan tujuan perusahaan. Nilai-nilai perusahaan juga akan mendukung perusahaan dalam mencapai visi dan misi yang telah ditentukan. Sebuah nilai harus dimulai dan dimiliki terlebih dahulu oleh masing-masing individu.

Saat nilai-nilai yang dimiliki oleh individu berubah menjadi budaya kerja, maka akan tumbuh kesadaran bekerja dengan sepenuh hati dan berusaha untuk berkontribusi lebih besar pada institusi atau perusahaan dimana dia bekerja. Nilai-nilai perusahaan yang bersumber dari keyakinan, integritas, moralitas dan etika yang sejalan dengan nilai



yang telah dimiliki oleh karyawan secara pribadi maka akan memotivasi dan menggerakkan karyawan untuk bekerja mencapai tujuan perusahaan karena adanya kesamaan nilai yang diyakini.

Nilai yang sudah terinternalisasi akan membentuk budaya yang kuat dan memberdayakan setiap individu bergerak selangkah demi selangkah menuju kinerja yang lebih baik. Menyadari arti pentingnya nilai sebagai salah satu faktor kesinambungan perusahaan, maka telah diselenggarakan Pelatihan “*Nusumma Work Culture*” sebagai upaya menciptakan dan menyelaraskan nilai yang ada pada karyawan sebagai individu maupun perusahaan. Dalam rangka menciptakan visi dan misi yang sesuai, tentunya BPR Nusumma mempunyai nilai-nilai yang selaras. Dengan ini BPR Nusumma telah membuat dan menyepakati nilai-nilai tersebut yang disebut dengan PELITA. Pelita sendiri terdiri dari beberapa sikap dan perilaku yang dijadikan sebagai pedoman, yaitu :

- A. ***Passion*** : Selalu bersemangat dan antusias tentang apa yang kita lakukan.
- B. ***Excellence*** : Mau dan ikhlas bekerjamelampaui semua harapan dan melebihi segala sesuatu yang kita harapkan.
- C. ***Learning*** : Terus meningkatkan ketrampilan pengetahuan dan kemampuan.
- D. ***Integrity*** : Tulus, Jujur dan Beretika untuk semua perbuatan.
- E. ***Teamwork*** : Bekerja sama secara efektif untuk menambah nilai bagi seluruh pemangku kepentingan

- F. *Innovation* : Merangkul pemikiran baru untuk menciptakan peluang bagi semua pemangku kepentingan.

### **3.1.6 Produk dan Jasa PT BPR Nusumma**

Untuk menunjang pelayanan operasional, BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna menawarkan berbagai produk dan jasa, diantaranya sebagai berikut :

A. Kredit Modal Kerja

Kredit Modal kerja, merupakan kredit yang diberikan untuk sektor produktif atau pembiayaan Profesi seperti pedagang, ukm, pertanian, perikanan dan sektor produktif lainnya

B. Kredit konsumtif

Kredit konsumtif merupakan fasilitas kredit yang ditujukan untuk membiayai kebutuhan nasabah terutama yang berhubungan dengan kegiatan konsumsi, seperti: renovasi rumah, pembelian motor, mobil dan barang elektronik yang bertujuan untuk pemakaian pribadi. Kredit konsumtif adalah fasilitas kredit yang ditujukan untuk membiayai kebutuhan nasabah terutama yang berhubungan dengan kegiatan konsumsi, seperti: renovasi rumah, pembelian motor, mobil dan barang elektronik yang bertujuan untuk pemakaian pribadi.

C. Kredit Profesi Guru Bersertifikasi (KPGB)

Kredit Profesi Guru Bersertifikasi (KPGB) merupakan fasilitas pinjaman yang diberikan kepada guru profesional yang telah

memiliki sertifikasi pendidik guru dengan tujuan untuk memberikan akses layanan keuangan kepada guru profesional indonesia.

#### D. Kredit Investasi

Kredit Investasi merupakan fasilitas kredit yang diberikan untuk membiayai kebutuhan barang modal dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, perluasan, pendirian proyek baru dan atau kebutuhan khusus terkait investasi.

#### E. Kredit Laptop Abdi

Kredit Laptop-Abdi merupakan fasilitas kredit yang diperuntukan kepada mahasiswa untuk membeli laptop sebagai penunjang perkuliahannya. Dengan pinjaman Laptop Abdi, mahasiswa dapat memiliki laptop impian sehingga belajar akan lebih mudah dan semangat. Untuk mengajukan pinjaman Laptop Abdi nasabah hanya perlu melampirkan transkrip nilai dan melampirkan *fotocopy* KTP atau wali.

#### F. Tabungan Kuliah (Tabuku)

Tabuku merupakan tabungan berjangka yang diperuntukan untuk pelajar SMA/SMK/MA yang ingin melanjutkan pendidikan ke jenjang perkuliahan. Untuk membuka tabungan kuliah ini cukup dengan setoran awal Rp. 10.000 dan melampirkan syarat Kartu Pelajar yang masih berlaku. Melalui Tabuku, Bank Nusumma juga dapat memberikan fasilitas pinjaman tanpa agunan untuk memenuhi

kekurangan biaya pendidikan sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku.

#### G. Tabungan Nusumma Prima

Tabungan Nusumma Prima merupakan tabungan yang memberikan kenyamanan bertransaksi dan bisa diambil kapan saja dengan layanan *pickup service* dari rumah, tempat kerja, atau tempat usaha di wilayah kerja Bank Nusumma Group. Untuk membuka tabungan Nusumma Prima nasabah cukup melengkapi persyaratan berupa KTP dan *fotocopy* Kartu Keluarga dengan setoran awal minimal Rp10.000.

#### H. Tabungan Idul Fitri (Tabitri)

Tabungan Idul Fitri (Tabitri) merupakan fasilitas simpanan berhadiah tanpa diundi yang mana hadiah dan saldo tabungannya dapat diambil menjelang hari raya idul fitri untuk memenuhi kebutuhan nasabah di bulan idul fitri. Dengan adanya layanan *pickup service* tabungan rutin nasabah tidak perlu repot datang ke bank. Uang dari Tabitri dibagikan 2 minggu sebelum menjelang hari Raya Idul Fitri. Untuk membuka tabungan Idul Fitri (Tabitri) di BPR Nusumma cukup dengan setoran awal minimal Rp10.000, nasabah dapat mengisi formulir pembukaan rekening dengan melampirkan kartu Identitas berupa KTP dan melampirkan *fotocopy* Kartu Keluarga.

#### I. Tabungan Siberkah

Tabungan Siberkah merupakan tabungan berjangka satu tahun yang mempunyai biaya administrasi ringan dan setiap 4 bulan sekali nasabah akan mendapatkan hadiah dengan saldo setiap bulannya minimal Rp. 300.000, tabungan siberkah ini hanya dapat diambil satu tahun sekali dari tanggal pembukaan tabungan.

#### J. Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)

Tabungan SimPel merupakan fasilitas simpanan khusus bagi pelajar PAUD, SD, SMP dan SMA yang berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP. Tabungan SimPel akan membantu para pelajar untuk lebih disiplin dalam mengelola keuangan, membentuk karakter gemar menabung, melatih mempersiapkan masa depan dan pengenalan dunia perbankan secara lebih dini. Untuk membuka tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) cukup dengan setoran awal minimal Rp. 5.000, kemudian dapat mengisi formulir pembukaan rekening dengan melampirkan kartu identitas berupa Kartu Pelajar, Surat Keterangan dari sekolah dan melampirkan kartu identitas dari salah satu orangtua. Keunggulan dari tabungan SimPel adalah bebas biaya administrasi.

#### K. Tabungan Deposito

Tabungan deposito merupakan salah satu produk investasi yang uangnya hanya bisa diambil setelah jangka waktu tertentu.

Dengan jangka waktu yang bisa dipilih sendiri oleh nasabah, suku bunga yang hingga 7,5% dan dijamin oleh LPS tabunga deposito Nusumma menjadi pilihan investasi yang tepat. Untuk membuka tabungan deposito di BPR Nusumma cukup dengan setoran awal minimum, nasabah dapat mengisi formulir pembukaan rekening dengan melampirkan kartu Identitas berupa KTP dan melampirkan *fotocpy* Kartu Keluarga.

**DATA JUMLAH NASABAH PT BPR NUSUMMA SINGAPARNA dari  
TAHUN 2015-2020**

**Sumber BPR Nusumma Singaparna**

**Tabel 3.1**

**Jumlah Nasabah PT BPR Nusumma Singaparna dari Tahun 2015-2020**

<b>Keterangan</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Penabung	1.510	1.789	2.404	2.950	3.264	3.601
Deposan	46	29	28	55	54	59
Debitur	308	275	409	620	720	810
Nasabah Pasif	2.015	2016	2017	2018	2019	2020
Jumlah	3.879	4.109	4.858	5.643	6.057	6.490

### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini pada dasarnya mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok. Metode merupakan salah satu aspek yang sangat penting dan memiliki pengaruh besar terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama dalam proses pengumpulan data. Metode penelitian merupakan suatu teknik atau cara dalam mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah, kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh.

#### **2.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dimana penulisan menggambarkan keadaan sebenarnya mengenai objek yang diteliti dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian langsung.

Menurut Nazir dalam Andi Prastowo (2011: 186), metode deskriptif merupakan “Suatu metode yang digunakan untuk meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Menurut Sugiyono (2011:21), metode deskriptif merupakan “Metode yang

digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Metode penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam LexyL. Moleong (2011: 4), merupakan “Prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Data yang dihasilkan berupa kata-kata, gambar serta perilaku manusia”.

Menurut Mc Millan dan Schumacher (2012, 32). metode kualitatif merupakan “Pendekatan investigasi karena biasanya peneliti mengumpulkan data dengan cara bertatap muka langsung dan berinteraksi dengan orang-orang di tempat penelitian”.

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73), mengemukakan bahwa “Penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas dan keterkaitan antar kegiatan.” Selain itu, penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.



Sumber data penelitian yang diperoleh penulis diantaranya sebagai berikut:

#### A. 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”. Dalam penelitian ini sumber data primer yang diperoleh berupa catatan dari hasil wawancara dengan petugas *customer service* di BPR Nusumma Kantor Pusat Singapura dan hasil pengamatan langsung dilapangan.

#### B. Data Sekunder

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017: 87), data sekunder merupakan “Informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari narasumber melainkan dari pihak ketiga”. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya.

### **2.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2009:224), teknik pengumpulan data merupakan “Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Sugiyono (2009:225) juga menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan

pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik penelitian, diantaranya :

#### A. Observasi

Menurut Riduwan (2010:30), observasi merupakan “Pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan”.

Menurut Widoyoko (2014:46), observasi merupakan “Pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”.

Menurut Sugiyono (2016:203), mengemukakan bahwa observasi merupakan “Teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain.”

Berdasarkan penjelasan para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa observasi merupakan proses pengamatan yang dilakukan secara langsung pada obyek penelitian dimana hasil dari pengamatan tersebut dicatat secara tersusun dan sistematis sesuai dengan gejala yang nampak pada obyek penelitian.

Tujuan menggunakan observasi sebagai teknik penelitian diantaranya untuk mengetahui bagaimana komunikasi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah, serta mengetahui apa saja faktor

penghambat dan faktor pendukung komunikasi dalam penanganan keluhan nasabah di PT BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna.

Jenis-jenis observasi menurut Riyanto (2010: 98-100), yaitu :

a) Observasi partisipan

Observasi partisipan merupakan observasi dimana orang yang melakukan pengamatan berperan serta ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi.

b) Observasi non Partisipan

Observasi dikatakan non partisipan apabila *observer* tidak ikut ambil bagian kehidupan *observee*.

c) Observasi sistematis (*Structured observation*)

Observasi dikatakan sistematis apabila pengamat menggunakan pedoman sebagai *instrument* pengamatan.

d) Observasi non sistematis

Observasi non sistematis merupakan observasi yang dilakukan oleh pengamat dengan tidak menggunakan instrument pengamatan

e) Observasi eksperimental

Observasi eksperimental merupakan pengamatan yang dilakukan dengan cara observe dimasukkan ke dalam suatu kondisi atau situasi tertentu.

Jenis observasi yang akan digunakan oleh penulis yaitu jenis observasi partisipan. Penulis menggunakan observasi partisipan karena dalam penelitiannya Dengan metode observasi ini peneliti terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari dan mengamati kegiatan orang yang terlibat dalam objek penelitian yang diambil peneliti sehingga peneliti dapat mencatat dan menuliskan apa yang peneliti amati dalam kegiatan tersebut secara sistematis. Metode ini digunakan untuk mengamati aktivitas yang terjadi di kantor BPR Nusumma Singaparna, bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* pada saat menangani keluhan nasabah serta mengetahui secara langsung apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam menangani keluhan nasabah.

#### B. Wawancara (*interview*)

Menurut Andi Prastowo (2011: 212), wawancara merupakan “Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara”. Sedangkan Menurut Sugiyono (2018;140), wawancara merupakan “Percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang diberikan”. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa, wawancara merupakan teknik pengambilan data dengan bertukar informasi atau ide melalui proses tanya jawab secara langsung bertatap

muka antara pewawancara (*interview*) dengan yang diwawancarai (*interviewee*) atau responden dalam suatu *topic* tertentu.

Menurut Esterberg dalam Sugyono (2016:319), mengemukakan ada tiga macam jenis wawancara, yaitu:

a) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur dilakukan dengan membawa instrumen yang dijadikan pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data yang digunakan berupa *tape recorder*, gambar dan material lain yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar. Dengan wawancara terstruktur ini, setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

b) Wawancara Semi Terstruktur

Wawancara semi terstruktur merupakan wawancara yang pelaksanaannya lebih bebas dibanding wawancara terstruktur. Tujuan wawancara ini untuk menemukan permasalahan yang lebih terbuka, dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat dan ide-idenya. Peneliti perlu mendengar secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan informan.

c) Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis dan lengkap pengumpulan datanya. Wawancara ini sering digunakan penelitian pendahuluan atau

untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subyek yang diteliti.

Sedangkan menurut Noneng dan Euis (2018:285) menyatakan bahwa, wawancara mendalam (*In Deph Interview*) merupakan suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun secara jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu”.

Teknik wawancara yang penulis gunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam (*In Deph Interview*), wawancara untuk menemukan masalah secara lebih terbuka dimana pihak yang diwawancarai diminta pendapat atau ide-idenya. Wawancara dilakukan secara tersusun menurut uraian pertanyaan penelitian. Dari pertanyaan penelitian yang diuraikan akan menjadi penelitian yang lebih spesifik sesuai dengan poin-poin pokok dalam penelitian ini yang nantinya akan memudahkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara detail dan kompleks mengenai strategi komunikasi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah serta apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam penanganan keluhan nasabah. Wawancara ini dilakukan dengan bagian *customer service*, manajer operasional maupun wakil pimpinan di PT Bank Perkreditan Rakyat Nusumma Kantor Pusat Singaparna.

### C. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2018: 291), studi kepustakaan merupakan, “Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur Ilmiah”.

Teknik studi kepustakaan (*library research*) yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu, dengan mempelajari dan mengolah literatur-literatur dalam mendukung data penelitian yang bersifat teoritis, literatur yang digunakan penulis berasal dari buku, jurnal, artikel dan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan fokus penelitian penulis, kemudian data tersebut diolah dan menjadi dasar pemikiran penulis.

#### **2.2.3 Teknik Analisa Data**

Setelah dilakukan pengumpulan data menggunakan metode yang telah ditetapkan, maka tahapan selanjutnya adalah menentukan teknik analisis data. Ketepatan dan keakuratan data yang terkumpul sangat diperlukan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa sumber informasi yang berbeda akan memberikan informasi yang berbeda pula. Di samping itu, aktivitas dan tempat yang berlainan akan ikut mewarnai data yang terkumpul, peneliti yang kurang tanggap dan membatasi

diri tidak dapat melihat benar-benar tampak bagaimana kondisi fenomena yang sesungguhnya dalam konteksnya.

Menurut Yusuf (2014:400) teknik analisa penelitian kuantitatif berbeda dengan penelitian kualitatif, dimana penelitian kuantitatif analisis dilakukan pada akhir kegiatan setelah data terkumpul semuanya, sedangkan dalam penelitian kualitatif analisis data yang terbaik dilakukan sejak awal penelitian. Peneliti tidak boleh menunggu data lengkap terkumpul lalu menganalisisnya, tetapi peneliti sejak awal membaca dan menganalisis data yang terkumpul, baik berupa transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen ataupun lainnya sekaligus memeriksa keabsahan data.

Menurut Sugiyono (2018:131), analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan dengancara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Teknik analisis data yang dianggap relevan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman dimana dalam teknik analisa ini dilakukan 3 tahap yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).



Menurut Miles dan Huberman (2014) terdapat 3 proses analisis data kualitatif yaitu:

A. Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data adalah kegiatan yang tidak terpisahkan dari analisis data. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan mengorganisasikan data dalam satu cara, dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan. Reduksi dalam konteks ini adalah kumpulan informasi telah tersusun yang membolehkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk data dalam penelitian kualitatif yang paling sering yaitu teks naratif, dalam hal ini dimaksudkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Data berarti suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengelompokkan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi. Proses transformasi ini berlanjut terus sampai laporan akhir penelitian tersusun lengkap.

B. Data Display (Penyajian Data)

Display data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan, antara kategori, dan sebagainya. Melalui penyajian data, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Kemudian digunakan untuk

menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### C. Penarikan Kesimpulan

Kegiatan utama ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Sejak awal pengumpulan data, peneliti telah mencatat dan memberi makna sesuatu yang dilihat atau diwawancarainya. Kesimpulan awal masih memiliki sifat sementara, kesimpulan akan valid jika sudah melaksanakan penelitian di lapangan dan didukung oleh banyaknya data juga informasi yang terkumpul. Asumsi dasar dan kesimpulan awal yang dikemukakan diawal masih bersifat sementara dan akan berubah selama proses pengumpulan data masih terus berlangsung. Akan tetapi, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti (data) yang valid dan konsisten yang peneliti temukan dilapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang meyakinkan. Jadi setelah data direduksi, kemudian disajikan, maka tahap analisis selanjutnya adalah penarikan kesimpulan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan semua data yang sudah diperoleh pada penelitian di lapangan. Data-data yang diperoleh kemudian akan diuraikan pada bab selanjutnya pada bagian pembahasan. Lalu dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan akhir tentang

“Strategi Komunikasi *Customer Service* dalam Menangani Keluhan Nasabah di PT Bank Perkreditan Rakyat Nusumma Kantor Pusat Singaparna.