

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama “*De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Inlandsche Hoofden*”, yang pada awalnya adalah lembaga yang mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sangat sederhana pada tanggal 16 Desember 1895 yang kemudian dijadikan hari lahir BRI.

Pada 16 Desember 1895 secara resmi dibentuk *Hulpen Spaarbank der Inlandsche Bestuurs ambetenareen* yang kemudian dikenal dengan “Bank Perkreditan Rakyat” yang pertama di Indonesia. Kemudian mengalami beberapa kali pergantian nama seperti pada tahun 1897 berganti menjadi *De Poerwokertosche Hulpen Spaar-en Landbouw Credietbank (Volksbank)* atau dikenal dengan “Bank Rakyat”, pada tahun 1912 menjadi *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene* dan pada 1934 menjadi *Algemene Volkscredietbak* (AVB) dan pada masa pendudukan jepang di tahun 1942 AVB berubah menjadi Syomin Ginko.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, yaitu tanggal 22 februari 1946 pemerintah Indonesia mengubah lembaga ini menjadi Bank Rakyat Indonesia berdasarkan peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 disebutkan bahwa BRI sebagai

Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa peperangan mempertahankan kemerdekaan Indonesia pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat berhenti dan mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Kemudian pada tahun 1960, pemerintah sempat membentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Handels Maatschappij (NHM). Kemudian tahun 1965 BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia sebagai Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN) dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang ekspor impor. Setelah itu, pada tahun 1968 berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968, pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum.

Pada tahun 1992 Bank BRI berubah status hukum menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dengan kepemilikan pada saat itu masih 100% ditangan pemerintah Republik Indonesia. Kemudian pada tahun 2003, pemerintah menjual 30% saham bank BRI dan mencatatkannya di Bursa Efek Jakarta yang kini Bursa Efek Indonesia dengan kode saham BBRI pada 10 November 2003 dan BRI menjadi Perseroan Terbuka hingga saat ini.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang berdiri sejak 1895 didasari pada pelayanan masyarakat kecil yang sampai sekarang tetap konsisten, yaitu fokus memberikan fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Seiring perkembangan dunia perbankan yang lebih pesat, saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit Kerja yang berjumlah 5.239 dengan 1 kantor pusat, 19 kantor

wilayah, 461 kantor cabang (termasuk unit kerja luar negeri), 584 kantor cabang pembantu, 971 kantor kas, 2.457 Teras BRI, 610 Teras BRI keliling, 152.443 jaringan e-channel (ATM, EDC, CDM, E-Buzz) di seluruh Indonesia.

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

1. Visi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Menjadi, “*The Most Valuable Banking Group* di Asia tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*”

2. Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1) Memberikan yang terbaik

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

2) Menyediakan pelayan yang prima

Memberikan pelayan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan risk management excellence.

3) Bekerja dengan optimal dan baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Government* yang baik.

3.1.3 Logo Perusahaan



Sumber : bri.co.id : Februari 2022

Gambar 3.1
Logo Bank BRI

Susunan Logo

Penataan huruf B, R, dan I pada logo tersebut yang ditata sedemikian rupa sehingga memberi kesan irama dari huruf B yang memiliki dua lengkungan, kemudian huruf R yang tersisa satu lengkungan dan digantikan dengan bentuk yang lurus, dan selanjutnya huruf I yang melebur bersama garis pembatas tanpa adanya lengkungan seperti pada huruf B dan R. Irama tersebut mencerminkan Misi BRI yang berusaha memberikan pelayanan terbaik agar dapat meningkatkan perekonomian masyarakat. Selanjutnya Kotak dengan sudut yang lembut pada sekeliling huruf BRI memiliki makna bahwa pelayanan Bank BRI memiliki cakupan yang luas untuk segala kalangan.

Makna Logo

- 1) Pada huruf “B” terdapat dua Lengkungan yang berarti kehidupan ekonomi yang masih sangat labil karena bentuk lengkung juga mewakili makna tujuan yang kurang jelas.
- 2) Pada huruf “R” terdapat satu Lengkungan yang kemudian berlanjut dengan garis diagonal yang dapat dimaknakan kurang seimbang yang dapat mewakili masyarakat dengan kehidupan ekonomi menengah.
- 3) Dan kemudian pada Huruf “I” yang merupakan garis vertikal tegak lurus melambangkan kestabilan, keagungan, dan kemegahan yang dapat mewakili kalangan masyarakat dengan ekonomi yang sangat baik.

3.1.4 Budaya Perusahaan

Bank BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi landasan berpikir, bertindak, serta berperilaku setiap insan Bank BRI sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai pokok perusahaan tersebut tertuang pada Budaya Kerja Bank BRI, yaitu Integritas, Profesionalisme, Kepuasan Nasabah, Keteladanan dan Penghargaan kepada SDM. Nilai-nilai Budaya Kerja Bank BRI telah diimplementasikan oleh seluruh jajaran yang merupakan nilai-nilai untuk membangun Kode Etik Bank BRI sehingga dalam berpikir dan bertindak mempunyai acuan yang jelas dan terukur. Pemenuhan nilai-nilai budaya kerja Bank BRI selanjutnya dapat mengantarkan Bank BRI dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

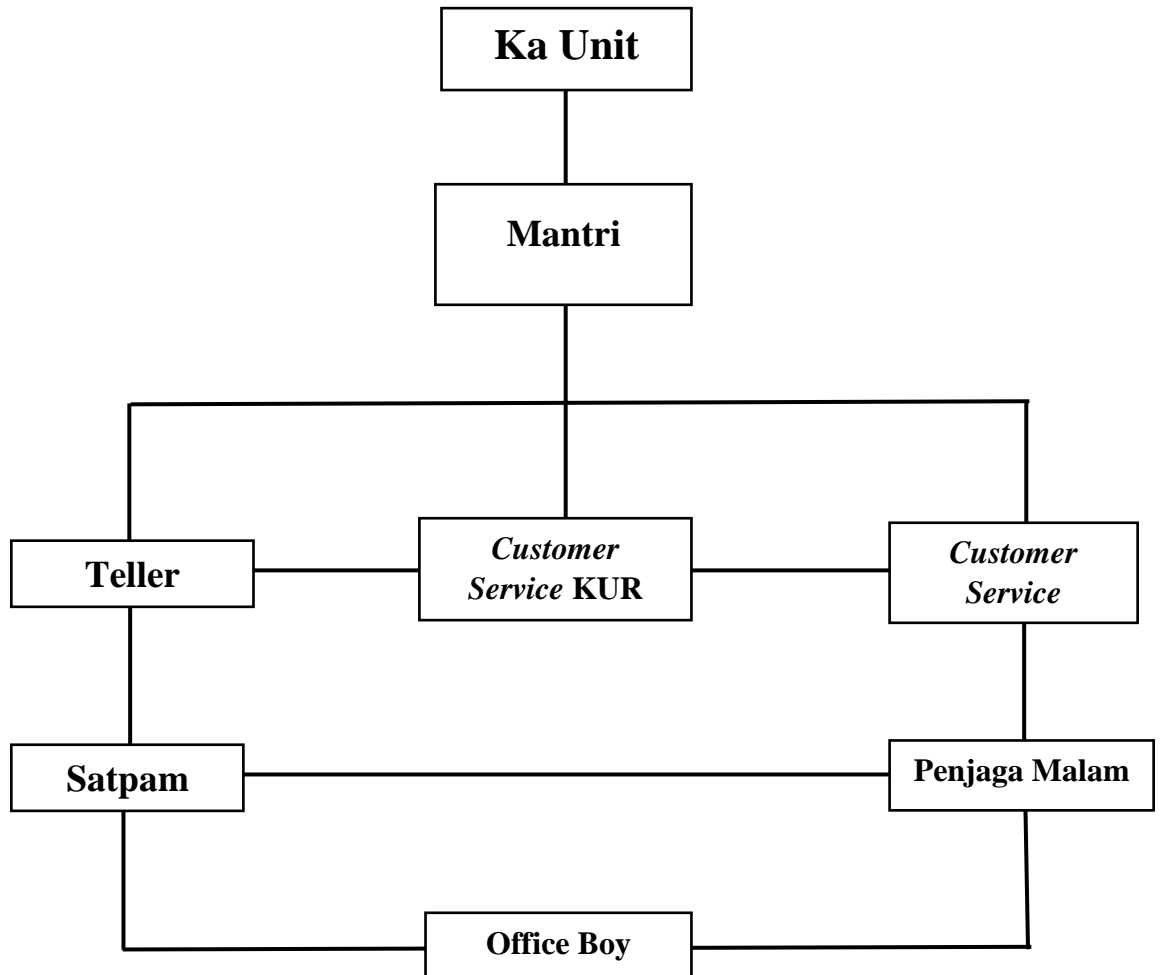
Berikut 20 tindakan budaya kerja BRI Unit Imbanagara :

1. Berdoa bersama setiap pagi hari

2. Selalu tepat waktu dalam memenuhi perjanjian (jam kantor, rapat, pertemuan bisnis, penyampaian laporan)
3. Jujur dalam melakukan presensi
4. Tidak merokok di dalam kantor
5. Menggunakan telepon, komputer dan fasilitas dinas lainnya hanya untuk keperluan dinas
6. Menggunakan fasilitas kantor secara efektif dan efisien
7. Menggunakan jam kerja seoptimal mungkin dan beristirahat sesuai ketentuan yang berlaku
8. Membantu bawahan dan rekan kerja apabila yang bersangkutan menghadapi kesulitan
9. Menyelenggarakan dialog secara berkala dengan staf dan bawahan untuk berbagi informasi dan memotivasi.
10. Menanggapi dan menyelesaikan komplain pada kesempatan pertama sesuai dengan kewenangannya
11. Ramah (senyum dan sapa) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (intern dan extern)
12. Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja (tempat kerja, mushola, gudang, toilet, dll)
13. Memberikan penghargaan secara langsung kepada yang berhasil dengan baik dalam kinerja maupun perilaku (penghargaan tidak harus dalam bentuk finansial)

14. Meningkatkan kepedulian terhadap pemahaman untuk dapat mengenali dan mengendalikan risiko
15. Meningkatkan kepedulian terhadap keberadaan dan kondisi sarana penunjang layanan
16. Meningkatkan pengetahuan tentang produk-produk BRI dan perbankan pada umumnya
17. Menjaga perilaku dan penampilan sebagai bankir profesional sesuai standar pelayanan yang ditetapkan
18. Memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah baik internal maupun eksternal
19. Mengembangkan kompetensi untuk mendukung tuntutan organisasi dan persaingan
20. Berkoordinasi secara efektif dengan pihak intern maupun ekstern.

3.1.6 Struktur Organisasi



Sumber : PT Bank Rakyat Indonesia Unit Imbanagara, diolah penulis

Gambar 3.2
Struktur Organisasi

Tabel 3.1
Jumlah karyawan pada PT Bank BRI Unit Imbanagara

No.	Jabatan	Nama	Jumlah
1	Ka Unit	Yayan Mulyana	1
2	Mantri	Deni Siswanto Rosita Rahmawati Miptah Farid Desy Fitriani Irna Destiana Hendra Satriana	6
3	Teller	Ratna Gumilang	1

4	Customer Service KUR	Santi Susanti	1
5	Customer Service	Kania Farrahdita Widia Apriliani	2
6	Satpam	Alfian Hermawan	1
7	Penjaga Malam	Galuh Nata Nugraha	1
8	Office Boy	Hendri	1
Jumlah			14

Sumber : PT Bank Rakyat Indonesia Unit Imbanagara, diolah penulis

3.1.7 Job Description

1. Ka Unit

- 1) 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 Imbanagara dan sekitarnya.
- 2) Mengkoordinasikan, melaksanakan dan memonitor kegiatan pemasaran bisnis mikro BRI Unit di bawahnya (simpanan, pinjaman dan jasa bank lainnya) serta memberikan layanan prima untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan target yang ditetapkan
- 3) Mengkoordinasikan dan memonitoring aktivitas penagihan secara efektif dan efisien terhadap debitur pinjaman BRI Unit yang bermasalah atau kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI
- 4) Mengkoordinasikan dan memonitoring pembukaan rekening tabungan sudah sesuai dengan ketentuan
- 5) Memastikan optimalisasi transaksi *e-banking* termasuk pengelolaan *e-channel* (ATM, EDX, dan lainnya) sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 6) Memastikan semua rekening tabungan sudah di maintenance

- 7) Memastikan operasional dan layanan secara efisien dan prudent dalam proses pemeriksaan, registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan BRI Unit dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku
- 8) Membina dan mengevaluasi SDM di BRI Unit untuk memastikan pengelolaan SDM sesuai dengan kebijakan yang berlaku
- 9) Melakukan kerja sama serta membina hubungan baik dengan Unit kerja lain untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan
- 10) Melaksanakan tugas-tugas lainnya dari atasan (AMBM, MBM, PINCA) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien

2. Mantri *single segment*

- 1) Merencanakan, melaksanakan dan memonitor kegiatan pemasaran bisnis mikro (pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya) untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta memastikan pencapaian target
- 2) Meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen dan analisa usulan pinjaman KUR mikro dan KUPeDES sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 3) Melakukan penagihan secara efektif terhadap debitur pinjaman KUR mikro, KUPeDES dan BRIGuna yang bermasalah, untuk mengantisipasi timbulnya risiko kredit dengan tetap menjalin hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI unit

- 4) Melakukan pembinaan nasabah pinjaman KUR mikro, KUPeDES dan BRIGuna untuk menjaga kualitas aset pinjaman
- 5) Melaksanakan penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman KUR mikro, KUPeDES dan BRIGuna yang bermasalah agar tercapai kualitas portofolio kredit yang sehat
- 6) Menjaga kerahasiaan password mantri untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam rangka mengendalikan risiko operasional
- 7) Melakukan kerjasama serta membina hubungan baik dengan Unit kerja lain untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan
- 8) Melaksanakan tugas-tugas atasan (KaUnit) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

3. Teller

- 1) Memberikan pelayanan transaksi tunai dan *overbooking* sesuai dengan sistem dan prosedur operasional BRI
- 2) Melakukan perencanaan dan pengurusan kas BRI Unit bersama KaUnit untuk mengamankan kas bank serta memastikan pengurusan kas yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur BRI
- 3) Mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti transaksi tunai maupun *overbooking* sesuai dengan kewenangan yang berlaku
- 4) Menjaga kerahasiaan password yang dikelola teller untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam rangka pengendalian risiko operasional

- 5) Melakukan rekonsiliasi transaksi teller untuk memastikan bahwa semua transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku
- 6) Melakukan pembukaan, verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan, jumlah dan keabsahan dokumen transaksi tunai maupun overbooking dan dokumen terkait
- 7) Melaksanakan penggunaan e-channel (ATM, EDC, dan e-channel lainnya) sesuai dengan kewenangan.
- 8) Melaksanakan tugas-tugas dari atasan (Ka Unit) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien

4. *Customer Service* KUR (Kredit Usaha Rakyat)

- 1) Mengumpulkan, menyediakan dan mengolah data-data internal dan eksternal terkait KUR Mikro, serta mengidentifikasi dan menguraikan masalah untuk menyajikan data, informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mencapai kinerja
- 2) Mengimplementasikan kebijakan pedoman ketentuan di bidang administrasi KUR Mikro dan ketentuan pelaksanaannya untuk menyelesaikan operasional administrasi KUR Mikro sesuai bidang tugasnya
- 3) Melaksanakan pemeriksaan registrasi permohonan KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keamanan dan keabsahan dokumentasi kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku

- 4) Menyiapkan dokumen-dokumen dan nota-nota pembukuan kredit dalam proses pencairan kredit
- 5) Mengelola berkas-berkas pinjaman KUR mikro beserta agunan lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai kewenangan yang berlaku

5. *Customer Service*

- 1) Memberikan layanan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di BRI unit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah
- 2) Mengumpulkan, menyediakan dan mengelola data internal dan eksternal terkait produk dan jasa perbankan di BRI Unit, serta informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kerja di BRI Unit.
- 3) Menjaga kerahasiaan password yang dikelola CS Unit untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam mengendalikan risiko operasional
- 4) Melaksanakan proses pemeriksaan, registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan BRI Unit dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan yang berlaku
- 5) Mengelola berkas pinjaman BRI Unit beserta agunannya, berkas simpanan dan jasa lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai kewenangan yang berlaku

- 6) Mengagenda dan mendokumentasikan surat keluar dan masuk sesuai dengan bidang tugasnya untuk memastikan dokumen atau surat yang didistribusikan atau diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 7) Melakukan pengelolaan dokumen, surat berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyalahgunaan surat berharga
- 8) Mengelola ATM (mesin CRM) sebagai petugas ATM
- 9) Melakukan pengelolaan logistic, administrasi pekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 10) Melakukan setting AGF pada rekening debitur dan memastikan bahwa semua pencairan realisasi pinjaman melalui rekening sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 11) Melaporkan kegiatan harian (pembukaan tabungan, mutasi kartu, *internet banking*, pencairan pinjaman, berita acara CRM dll) tiap SDM di BRI Unit kepada pusat
- 12) Melaksanakan tugas-tugas dari atasan (KaUnit) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien

6. Satpam

Secara umum satpam BRI memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pengamanan dan fungsi layanan, baik pada jam operasional maupun di luar jam operasional. Pada saat jam operasional satpam sebagai garda terdepan di unit kerja agar selalu memperhatikan hal hal berikut :

- 1) Berpenampilan rapi, bersikap ramah dalam menyambut nasabah, melakukan customer intimacy, mengarahkan nasabah dan memberikan informasi awal sesuai kebutuhan nasabah
- 2) Memonitoring secara intensif kegiatan di e-channel Unit Kerja yang berada di banking hall ataupun di galeri ATM dan selalu mengedukasi nasabah tata tertib dan keamanan transaksi di e-channel BRI

7. Penjaga Malam

- 1) Menjaga kantor diluar jam kerja mulai pukul 19.00 s.d 07.00
- 2) Melakukan pengontrolan lingkungan sekitar kantor untuk memastikan kondisi keamanan kantor
- 3) Menyalakan dan mematikan lampu kantor setelah jaga malam
- 4) Mengecek kunci-kunci pintu
- 5) Membuat laporan tentang kejadian-kejadian selama masa penjagaan
- 6) Melaksanakan tugas-tugas lain dari atasan

8. Office Boy

- 1) Membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya.
- 2) Membersihkan karpet atau lantai.
- 3) Menyediakan minuman untuk pegawai.
- 4) Mengirim atau mengambil dokumen antar divisi/bagian.
- 5) Melayani permintaan fotokopi/faksimili.
- 6) Membelikan dan menyiapkan makan siang pegawai.
- 7) Membereskan piring, gelas, & perlengkapan makan siang pegawai.

- 8) Mengambil & membereskan gelas minum dan perlengkapan makan pegawai.
- 9) Membuang sampah yang ada di ruang kerja dan area tanggung jawabnya.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Imbanagara merupakan bank umum yang tidak lepas dari fungsi kepegawaian, yaitu menyusun adanya perencanaan tenaga kerja secara efektif baik mengenai kualitas maupun kuantitas. Jumlah tenaga kerja yang tidak memadai akan mengganggu kegiatan usaha perusahaan, sehingga perlu adanya keseimbangan antara jumlah tenaga kerja dengan jumlah kegiatan yang diadakan oleh perusahaan serta tanggung jawabnya.

3.1.7 Produk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Imbanagara

PT BRI Unit Imbanagara memiliki produk-produk perbankan yang ditawarkan dalam aktivitasnya antara lain :

1. Simpedes

Simpedes merupakan produk tabungan simpanan masyarakat pedesaan di BRI, termasuk dalam kelompok tabungan yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi dalam jumlah maupun frekuensi sepanjang saldo mencukupi. Simpedes mulai diperkenalkan masyarakat pada November 1984, yang dimaksudkan untuk menghimpun dana masyarakat guna menunjang sumber dana. Dengan fasilitas *e-banking termasuk mobile banking, internet banking, sms notifikasi dll.* Dengan terhubung dengan

jaringan *online*, masyarakat dapat menikmati transaksi *online* maupun melakukan transaksi ATM, dan telepon pintar. Biaya administrasi bulannya sebesar Rp. 5.500,- dengan dana mengendap sebesar Rp. 25.000,-

Jenis- jenis simpedes yang ada di BRI Unit Imbanagara

- 1) Simpedes Bisa
- 2) Simpedes Si Serba Bisa

2. BRItama

Britama merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di BRI Unit Imbanagara, dengan pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi selama saldo masih mencukupi. Dengan setoran awal seharga Rp. 250.000,- dan biaya administrasi perbulannya Rp. 10.000,- serta saldo mengendap sebesar Rp.50.000,- agar tabungan tetap aktif. Fasilitas *e-banking* termasuk *mobile banking*, *internet banking*, sms notifikasi dll.

Jenis Britama yang ada di BRI Unit Imbanagara

- 1) Britama
- 2) BritamaX

3. Deposito

Deposito BRI adalah simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan antara penyimpan dengan bank. Tanda bukti atas simpanan deposito di BRI Unit adalah Bilyet yang resmi atas nama pemiliknya dan tidak dapat diperjualbelikan seperti halnya

sertifikat deposito maupun dipindahtangankan kepada orang lain tanpa surat kuasa pemilikanya.

4. Kredit Kupedes

Kupedes adalah kredit umum pedesaan yang diberikan oleh BRI Unit kepada masyarakat yang bersifat individual, selektif dan berbunga wajar untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha kecil yang layak. Kupedes merupakan fasilitas kredit untuk pengembangan usaha menengah ke atas dengan persyaratan yang mudah. Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi yang ditunjukkan untuk individual (badan usaha maupun perseorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani di seluruh BRI Unit.

5. Kredit KUR Mikro

KUR merupakan singkatan dari Kredit Usaha Rakyat yaitu kredit/pembiayaan kepada usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. Dengan fasilitas suku bunga sebesar 6% dan jangka waktu yang fleksibel 12, 18 dan 24 bulan serta bebas biaya administrasi dapat memudahkan para calon debitur.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif merupakan data dalam penelitian yang menjelaskan suatu fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya tidak dapat dihitung. Oleh karena itu, data ini disebut data

kualitatif karena berdasarkan kualitas dari suatu objek atau fenomena. Karena kualitas umumnya tidak mampu dijelaskan dalam bentuk angka dan statistik maka data kualitatif umumnya disajikan dengan menggunakan penjelasan deskriptif.

Adapun sumber data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah :

1. Data Primer

Adalah data yang didapatkan langsung dari objek penelitian. Untuk mendapatkan data yang akurat, maka penulis melakukan wawancara dengan pihak bagian *customer service* dan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Imbanagara.

2. Data Sekunder

Adalah data yang didapatkan dari hasil dokumentasi dan literatur, hasil-hasil penelitian, hasil karya yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Selain menggunakan sumber data di atas, penulis juga melakukan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, mencakup :

1. Studi Kepustakaan

Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada di objek penelitian serta bahan-bahan bacaan berupa buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiono (2018 :326) hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya jika didukung dengan

dokumen berbentuk tulisan, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

2. Studi Lapangan

Untuk memperoleh data langsung dari objek yang diteliti di lingkungan PT Bank Rakyat Indonesia Unit Imbanagara dilakukan melalui:

a) Observasi (*participant observer studies*)

Teknik ini dilaksanakan dengan observasi berperan serta (*participant observation*). Menurut Hadi dalam Sugiono (2016 : 145) bahwa observasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung, penulis melihat langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia Unit Imbanagara.

Dalam metode observasi berperan serta (*participant observation*) ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari bidang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan penelitian pengamatan, penulis ikut serta melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan pengalaman yang didapatkannya. Dengan observasi partisipan ini, maka data

yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

b) Wawancara (*in depth interview*)

Metode wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden atau informan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. (Silalahi, 2017 : 47). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara tidak terstruktur atau semi terstruktur, yaitu menanyakan kembali pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian. Berikut adalah data informan dalam penelitian ini.

Tabel 3.2
Narasumber Penelitian

No.	Informan	Jabatan	Jumlah
1.	Widia Apriliani	<i>Customer Service</i>	1
2.	Santi Susanti	<i>Customer Service</i> KUR	1
3.	Silnawati Komar Lia	Nasabah	3

Sumber : diolah penulis, 2022

3.2.3 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (dalam Sugiono, 2016 : 246) mengatakan bahwa aktivitas yang dilakukan pada analisis data penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai. Aktivitas dalam analisis data kualitatif yaitu data *reduction*, data *display*, dan *data conclusion*. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Dalam hal ini data yang telah diperoleh dilapangan dan telah dicatat dengan teliti dan juga rinci kemudian dibuat menjadi catatan kecil. Artinya dirangkum dengan memilih hal-hal yang pokok, penting dan dicari tema serta polanya. Sedangkan untuk hal-hal yang dianggap tidak penting bagi penelitian dibuang.

2. Penyajian Data (*data display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data. Dalam hal ini penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart* dan sebagainya. Dengan penyajian data maka mempermudah dalam memahami apa yang terjadi dan merencanakan kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Menarik Simpulan (*conclusion*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan

pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.