

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895.

Tahun 1895 sebagai era pembentukan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp En Spaarbank Der Inlandsche Hoofden*.

Pada tahun 1946 yang juga menjadi periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat berhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Tahun 1960 sebagai era penggabungan dari BRI, BKTN, & NHM , pada waktu itu melalui PERPU No.41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM), kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (PenPres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan

nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar PENPRES No.17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia urusan koperasi Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Pada tahun 1992, Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia memutuskan untuk menjual 305 saham Bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

3.1.1 Produk-Produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis

Saat ini Jaringan usaha kegiatan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dapat dinikmati diseluruh Indonesia. Melalui 10.394 jaringan pelayanan yang terdiri dari 1 Kantor Pusat, 19 Kantor Wilayah, 461 Kantor Cabang (termasuk 3 Unit Kerja Luar Negeri), 584 Kantor Cabang Pembantu, 971 Kantor Kas, 5.293 BRI Unit, 2.457 Teras BRI, 610 Teras BRI Keliling. Serta 152.443 Jaringan *e-channel* (ATM, EDC, CDM, E-Buzz) di seluruh Indonesia.

Dalam menunjang perluasan Jaringan usahanya maka Bank BRI mengembangkan beberapa produk simpanan, produk pinjaman, layanan, investasi dan *E-Banking*.

1. Produk Simpanan

A. Tabungan

1) Tabungan BritAma

Produk tabungan yang memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

Berikut jenis-jenis tabungan BritAma:

a. BritAma Bisnis

Produk tabungan BRI yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis dengan memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan lebih dalam pencatatan transaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.

b. BritAma Rencana

Tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

c. BritAma Bisnis Kartu KUSUKA (BV)

Kartu KUSUKA (Pelaku Utama Sektor Kelautan dan Perikanan) diberikan fasilitas Britama Bisnis KUSUKA (Product Type BV) untuk penerima Kartu KUSUKA Korporasi/ Non perorangan yang merupakan Kartu Debit *Co-Branding* yang

berfungsi sebagai identitas Pelaku Utama Sektor Kelautan dan Perikanan.

d. BritAma Produk Type BZ

Tabungan BritAma menawarkan kemudahan bertransaksi melalui fitur dan fasilitas unggulannya namun produk tabungan tersebut tidak memberikan imbal hasil suku bunga.

e. BritAtamaX

Dapat digunakan untuk berbelanja pada merchant yang memiliki logo maestro dan Mastercard.

f. BritAtamaX melalui aplikasi BRIMO

g. BritAtamaX melalui aplikasi tokopedia

h. BritAtama Valas

Britama Valas merupakan tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif.

i. BritAma TKI

Merupakan Tabungan Britama BRI diperuntukkan untuk Calon TKI.

2) Tabungan Simpedes

Tabungan Simpedes adalah Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang Rupiah yang dapat dilayani di KC/KCP/BRI Unit/Kantor Kas/Teras BRI yang penyetoran dan

pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi aturan yang berlaku.

Berikut jenis-jenis tabungan Simpedes:

a. Simpedes TKI

Tabungan yang diperuntukan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran/penampungan gaji TKI, dengan rekomendasi PPTKIS, yang bisa dilayani di seluruh kerja BRI.

b. Simpedes Usaha

Tabungan BRI Simpedes Usaha merupakan produk yang disiapkan untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah dengan kebutuhan transaksi yang lebih tinggi dari tabungan lainnya, dilengkapi dengan kartu ATM Premium yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM, EDC, dan *channel* pembayaran lainnya, serta berfungsi sebagai tabungan pemberdayaan UMKM dengan fitur tips dan pelatihan usaha melalui link UMKM.

c. Simpedes Kartu Tani

Merupakan kartu debit BRI *Co-Branding* yang digunakan untuk membaca alokasi pupuk bersubsidi dan transaksi pembayaran pupuk bersubsidi di mesin *Electronic Data Capture* (EDC) BRI yang ditempatkan di pengecer serta dapat berfungsi untuk melakukan seluruh transaksi perbankan pada umumnya.

d. Simpedes Pangan

Merupakan Tabungan Simpedes BRI yang diwajibkan bagi setiap calon debitur kredit pangan yang diperuntukkan untuk pencairan kredit dan transaksi keuangan (dengan product Type CM)

e. Simpedes BLT Dana Desa

Merupakan Tabungan Simpedes BRI yang diperuntukan khusus bagi calon debitur yang telah menerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa.

f. Simpedes Kartu KUSUKA

Simpedes KUSUKA (Pelaku Utama Sektor Kelautan dan Perikanan) diberikan fasilitas Simpedes KUSUKA (Product Type CR) untuk penerima Kartu KUSUKA Individu/ Perorangan yang merupakan Kartu Debit *Co-branding* yang berfungsi sebagai identitas Pelaku Utama Sektor Kelautan dan Perikanan.

g. Simpedes Kartu Nelayan

Simpedes Nelayan (*Product Type CN*), diberikan kepada penerima Kartu Nelayan yang merupakan Kartu Debit *Co-branding* untuk transaksi penyaluran BBM subsidi kepada nelayan.

3) Tabungan Haji

Produk yang diperuntukkan bagi perorangan guna mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

4) TabunganKu

TabunganKu adalah produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

5) Simpel (Simpanan Pelajar)

Tabungan untuk siswa/pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

6) Tabungan SIMUDA

Tabungan rencana (*Installment*) yang ditujukan bagi nasabah yang memiliki kebutuhan untuk menabung DP KPR. Melalui fitur ini, nasabah dapat menabung dalam jumlah tetap setiap bulan dalam jangka waktu tertentu dan dilakukan penyetoran secara autodebet dari rekening induknya (Rekening Tabungan SiMuda).

7) Tabungan JUNIO

Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

8) Tabungan Wisata Nusantara

Bundling Tabungan BRI Britama dengan Tabungan Britama Rencana Flexy yang nantinya dapat digunakan untuk kegiatan karya

wisata sekolah yang dilengkapi dengan kartu ATM debit *Co-Branding* Wisata Nusantara.

B. Giro

1) Giro BRI Rupiah

Jenis simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat (Cek/Bilyet Giro), kartu ATM atau surat perintah lainnya.

2) Giro BRI Valas

Jenis simpanan dalam mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan surat perintah penarikan yang telah ditentukan oleh BRI.

C. Deposito

1) Deposito Rupiah

Simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

2) Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam mata uang asing yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

3) Deposito Internet Banking

Deposito Internet Banking BRI merupakan produk deposito yang menawarkan suku bunga yang kompetitif.

4) Deposito On Call

Deposito On Call (DOC) BRI merupakan produk deposito yang menawarkan *investment gain* yang tinggi.

2. Produk Pinjaman

1) Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan layanan kredit perorangan dari Bank BRI yang bertujuan mempermudah seseorang untuk memiliki rumah idaman, baik itu rumah baru maupun rumah bekas dengan limit tertentu. KPR BRI bersubsidi ini memiliki besar bunga yang berbeda sesuai dengan program.

2) Kredit Umum Pedesaan (KUPeDES)

Kupedes merupakan produk pembiayaan mikro yang disediakan oleh bank BRI untuk memenuhi suatu kebutuhan produktif dan non produktif. Nasabah kupedes ini dapat mengajukan jumlah pinjaman mulai dari satu juta rupiah sampai dengan milyaran rupiah dengan tenor waktu selama dua belas sampai dengan enam puluh bulan.

3) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Produk KUR ini merupakan produk yang telah disediakan oleh pemerintah dengan bentuk pinjaman uang yang bertujuan untuk modal usaha para masyarakat atau untuk para masyarakat yang ingin menambah

modal guna mengembangkan usahanya. Kredit Usaha Rakyat (KUR) terbagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut:

- a. KUR Ritel, yaitu kredit modal kerja yang diberikan kepada debitur yang sudah memiliki usaha produktif. Pinjaman yang diberikan pun mulai dari Rp 25 juta – Rp500 juta.
- b. KUR Mikro, yaitu kredit modal kerja atau investasi yang diberikan kepada debitur sebesar Rp 50 juta.
- c. KUR TKI, yaitu pinjaman yang diberikan kepada calon TKI (Tenaga Kerja Indonesia) hingga ke negara penempatan dengan plafon mencapai Rp 25 juta.

4) BRIGUNA

Briguna adalah kredit yang diberikan kepada calon debitur/debitur dengan sumber pembayaran (*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji/uang pemerintah).

5) Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

6) Kredit Investasi

Fasilitas kredit untuk membiayai barang modal atau aktiva tetap perusahaan, seperti pengendalian mesin, peralatan, kendaraan, bangunan dan lain-lain

3. Layanan

1) *Bill payment*

Bill payment merupakan sebuah sarana pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di *Teller* bank BRI, tagihan bill payment yang dapat dilakukan pada bank BRI diantaranya berupa tagihan Perusahaan Listrik Negara (PLN), *telephone*, dan tagihan telkomsel.

2) Jasa Penerima Setoran

Transaksi setoran atau pembayaran untuk berbagai keperluan sebagai berikut:

- Setoran pembayaran tagihan rekening listrik.
- Setoran pembayaran tagihan rekening telepon.
- Setoran pembayaran Pajak Bumi Bangunan.
- Setoran pembayaran gaji pegawai.
- Setoran pembayaran Pensiun Pegawai (Taspen).
- Setoran BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) lunas.

3) Transaksi *Online*

Transaksi *Online* atau Transaksi antar Cabang adalah layanan antar rekening *online* yang dapat dilakukan di semua kantor cabang BRI dan Unit BRI yang telah *online* seperti contoh BritAma dan Giro BRI.

4) Transfer & Layanan Lalu Lintas Giro (LLG)

Layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valas ke Bank lain melalui sistem kliring melalui BRI. Layanan (LLG) Lalu Lintas Giro adalah layanan pengiriman uang ke Bank lain melalui sistem kliring. Beberapa contoh layanan transfer dan LLG yang tersedia pada bank BRI yaitu:

- a). Transaksi Rupiah
- b). Transaksi Valas

5) *BRIfast Remittance*

Jasa layanan pengiriman uang valas antar bank yang diselenggarakan oleh Bank BRI. Beragam fleksibilitas layanan BRI *Remittance* dari Bank BRI siap melayani kebutuhan pengiriman dana valas anda, baik bisnis maupun kebutuhan pengiriman untuk keluarga tercinta Swift Code BRINIDJA. Jenis dari *BRIfast Remittance* yang ada pada bank BRI terbagi menjadi dua kategori yaitu:

- a). *Incoming Remittance*
- b). *Outgoing Remittance*

4. **Investasi**

1) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Dana Pensiun Lembaga Keuangan Bank Rakyat Indonesia (DPLK BRI) menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) bagi peserta Individu maupun Korporasi, serta Program Pensiun Untuk Kompensasi Pesangon (PPUKP) bagi peserta Korporasi.

2) Reksadana

Reksa dana adalah pasar modal dan bukan merupakan produk Bank sehingga tidak dijamin oleh Bank serta tidak termasuk dalam cakupan obyek program penjaminan Pemerintah atau penjaminan simpanan. Bank sebagai Agen Penjual Efek Reksa Dana tidak bertanggung jawab atas segala tuntutan dan risiko atas pengelolaan portofolio reksa dana.

3) Obligasi Negara Ritel (ORI) dan Sukuk Negara Ritel (SR)

Obligasi Negara Ritel (ORI) dan Sukuk Negara Ritel (SR) merupakan Surat Berharga yang dijamin pembayaran bunga, bagi hasil serta pokoknya oleh Pemerintah dan dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif investasi bagi investor individu Warga Negara Indonesia.

4) *Savings Bond Ritel* (SBR)

Savings Bond Ritel adalah salah satu alternatif investasi untuk Warga Negara Indonesia, yang diterbitkan oleh pemerintah guna membantu membiayai anggaran negara. SBR menawarkan imbalan berupa kupon (bunga), yang dihitung berdasarkan presentase terhadap jumlah pokok utang dan waktu setahun, dengan sistem pembayaran yang bisa dilakukan sebulan sekali.

5. *E-Banking*

A. *E-Channel*

1. BRImo

BRImo merupakan Aplikasi Keuangan Digital Bank BRI Terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur login *face recognition*, *login fingerprint*, *top up gopay*, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan *Source of Fund/* sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening Giro/ Tabungan.

Tujuan pengembangan aplikasi BRI Mobile BRImo versi terbaru adalah untuk mempersiapkan business model baru ke depan, pergeseran habit nasabah yang sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI, kemudian *shifting* ke ATM dan SMS Banking, diharapkan ke depan seluruh nasabah mulai bertransaksi melalui internet banking. Cara daftar BRImo serta aktivasi aplikasi BRImo Mobile Banking BRI terbaru ini sangat mudah, bisa dilakukan langsung melalui aplikasi BRImo.

2. Internet Banking

Layanan perbankan *online* yang bisa nasabah manfaatkan untuk berbagai transaksi keuangan (non-tunai) melalui laptop atau ponsel yang terkoneksi jaringan internet.

3. ATM BRI

Transaksi perbankan yang dilakukan di ATM BRI yang tersebar di seluruh unit kerja BRI seluruh Indonesia dan tempat-tempat strategis lainnya.

4. Mini ATM BRI

Melayani transaksi perbankan non tunai dan *self-service* dengan berbagai fitur yang tersedia.

5. Brizzi

BRIZZI adalah uang elektronik pengganti uang tunai yang berfungsi sebagai alat pembayaran yang bisa dipakai untuk membayar transaksi belanja (*purchase*) atau transaksi lainnya yang dilakukan di penyedia barang atau jasa.

6. SMS Banking BRI

Layanan perbankan kini hadir di dalam handphone, dengan mengirimkan pesan transaksi yang anda inginkan berupa SMS ke 3.300 atau dengan menu melalui aplikasi. Maka transaksi dapat dilakukan dalam genggam tangan.

7. E-Buzz

Layanan perbankan di atas kendaraan yang telah didesain sedemikian rupa, sehingga layanan ini menyerupai Kantor Kecil (*Mini Mobile Branch*) yang dapat bergerak dan berpindah-pindah.

8. Mocash

Suatu fitur pembayaran belanja dengan cara mengisikan store id milik *merchant*, nominal jumlah pembayaran, dan order ID menggunakan sumber dana simpanan/uang elektronik.

9. Kiosk

Sarana untuk melakukan transaksi yang bersifat non tunai dilengkapi pula dengan tampilan Informasi, Simulasi, Promosi dan lainnya.

10. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

Quick Response Code Indonesian Standard adalah standarisasi pembayaran menggunakan metode QR Code dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code menjadi lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.

B. *Digital Loans*

1. Ceria

Ceria adalah aplikasi pinjaman *online* yang bisa digunakan untuk melakukan pembayaran di *e-commerce* atau *online* travel site. Selain itu, BRI ceria menjadi salah satu pinjaman *online* yang memberikan bunga cukup murah, serta cukup cepat (kurang lebih 10 menit) kepada para penggunanya.

C. Ecosystem & Integration

1. BRIAPI

BRIAPI adalah sebuah antarmuka pemrograman aplikasi atau *Application Programming Interface (API)* yang dikembangkan oleh BRI yang memungkinkan integrasi antara aplikasi pihak ketiga dengan layanan BRI.

2. Junio Smart

Junio Smart merupakan aplikasi solusi pembelajaran secara daring yang dapat digunakan oleh siswa, orang tua siswa, dan guru secara *real time*.

3. BRIMOLA

BRIMOLA merupakan solusi bisnis LPG 3 Kg untuk order, pembayaran dan logistic pertama. Solusi *smart* untuk pesan, bayar dan antar gas LPG 3 kg yang aman, nyaman dan mudah.

4. BRI *Smart Billing*

BRI *Smart Billing* merupakan sebuah aplikasi billing manajemen terpadu yang efektif dan praktis sehingga memudahkan pengusaha atau biller dalam mengelola tagihan dan piutangnya menjadi lebih mudah, murah dan cepat.

5. BRIstore

BRIstore merupakan *Supply Chain Platform* untuk ekosistem perdagangan yang memberi kemudahan dan kenyamanan dalam transaksi dan manajemen persediaan secara *online*.

D. Digital Community

1. Indonesia Mall

Indonesia Mall adalah bentuk kerjasama Bank BRI dengan *e-commerce* untuk mendorong UMKM *go-online*. Indonesia Mall membantu UMKM tersebut untuk meningkatkan jangkauan penjualan produk.

2. BRITech

Pusat inovasi teknologi BRI dengan lebih dari 100 *engineer* bersertifikasi Internasional.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.

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

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja dan pola hubungan pimpinan dan karyawan yaitu antara tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap individu dalam organisasi.

Organisasi dalam suatu perusahaan sangatlah penting untuk kelancaran sasaran serta tugas dan fungsinya, dalam hal ini ditemukan mengenai apa tugas dari staf-staf yang ada dalam organisasi tersebut. BRI Unit Sindangkasih juga diadakan pembagian tugas, dan harus mampu serta terampil sesuai dengan persyaratan yang diadakan.

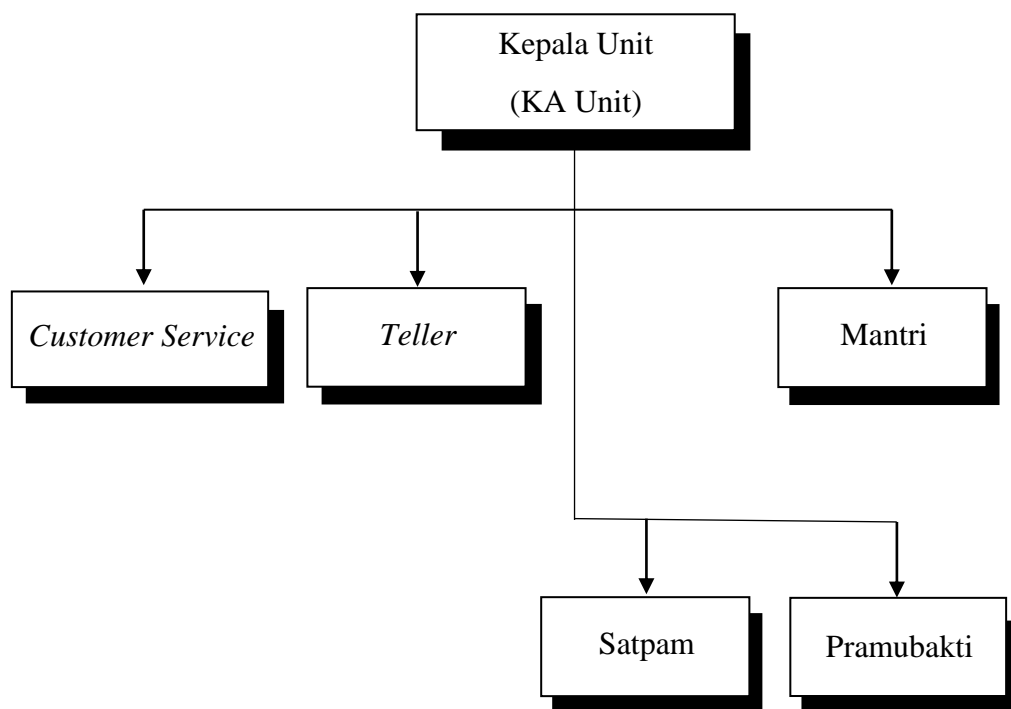
Pada BRI Unit Sindangkasih juga dibentuk suatu struktur organisasi yang handal dan didukung oleh personil yaitu para staf dan pegawai, yang telah memenuhi syarat yang secara tepat dan jelas telah ditentukan tugas, wewenang serta tanggung jawab.

Pada struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Sindangkasih ini memiliki jumlah pegawai sebanyak 16 orang yang terdiri dari:

- a) 1 Kepala Unit
- b) 7 Mantri
- c) 3 *Customer Service*

- d) 2 *Teller*
- e) 2 Satpam, dan
- f) 1 Pramubakti

Adapun struktur organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis, sebagai berikut:



Gambar 3.1

**Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit
Sindangkasih Cabang Ciamis**

Sumber : PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sindangkasih Cabang Ciamis

3.1.4 *Job Description* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis

Job description merupakan suatu pernyataan tertulis yang berisi tujuan dari dibentuknya suatu jabatan. Berikut ini uraian tugas-tugas dari setiap jabatan yang terdapat pada gambar 3.1 yaitu:

1. Kepala Unit (KAUNIT)
 - a. Memimpin kantor BRI sesuai dengan tugas pokok penerimaan, pemberian pinjaman dan pelayanan jasa lainnya serta membina BRI Unit pada masyarakat.
 - b. Menyusun anggaran kerja tahunan.
 - c. Menetapkan kebutuhan kerja pegawai dan mengkoordinir bawahannya.
 - d. Melakukan pemeriksaan terhadap mekanisme kegiatan di BRI Unit, yang meliputi anggaran kas, pelayanan kepada nasabah, serta memeriksa administrasi personalia dan logistik.
 - e. Memustuskan permintaan pinjaman, fiat bayar pinjaman dan simpanan, fiat bayar eksploitasi dan menandatangani surat-surat sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.
 - f. Melakukan pembinaan terhadap nasabah simpanan maupun pinjaman.
 - g. Melakukan kunjungan kepada calon debitur untuk mendukung sinergi bisnis BRI.
 - h. Memelihara citra BRI Unit dan BRI secara umum.

- i. Mampu melaksanakan pekerjaan Mantri, *Customer Service*, dan *Teller* serta menggantikan Fundingnya dalam hal yang bersangkutan berhalangan.
 - j. Menyampaikan laporan secara periodik dan sewaktu-waktu bila dibutuhkan.
 - k. Terselenggara kerjasama yang baik dengan instansi yang lainnya.
 - l. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kantor Cabang.
2. Mantri
- a. Memeriksa permohonan pinjaman ke lokasi usaha nasabah, yang meliputi usaha, letak jaminan dan memberikan usulan kepada Ka Unit.
 - b. Melaksanakan pembinaan terhadap nasabah peminjam dan penyimpan.
 - c. Memperkenalkan dan memasarkan produk-produk BRI Unit pada masyarakat.
 - d. Memberantas tunggakan dengan cara memeriksa usaha nasabah dan membina nasabah.
 - e. Memberikan laporan kunjungan kepada Ka Unit.
 - f. Memelihara dan mengerjakan rencana kerja.
 - g. Memberikan laporan kepada Ka Unit apabila ada penyimpangan kredit oleh nasabah.
 - h. Mengikuti kegiatan ekonomi di wilayah kerja BRI.
 - i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan Ka Unit sepanjang tidak melanggar asas pengawasan intern.

- j. Selalu membina hubungan baik dengan nasabah-nasabah penyimpan, dan memberikan masukan kepada Ka Unit tentang pelayanan kepada nasabah penyimpan besar untuk membentuk ikatan psikologi nasabah penyimpan BRI Unit.

3. *Customer Service*

- a. 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.
- b. Memeriksa kebenaran dan kelengkapan pengisian formulir nasabah.
- c. Melakukan *entry* seluruh data nasabah setelah dipastikan data tersebut benar ke dalam sistem BRINet.
- d. 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.
- e. Menjaga kerahasiaan password yang dikelola *Customer Service* Unit untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam mengendalikan risiko operasional.
- f. Melaksanakan proses pemeriksaan, registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan BRI Unit dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
- g. Mengelola berkas pinjaman BRI Unit beserta agunannya, berkas simpanan, dan jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai kewenangan yang berlaku.

- h. Mengagendakan dan mendokumentasikan surat keluar atau surat masuk sesuai bidang tugasnya untuk memastikan surat atau dokumen yang didistribusikan atau diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kepentingannya.
- i. Melakukan pengelolaan dokumen, surat berharga sesuai ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyalahgunaan surat berharga.
- j. Melakukan pengelolaan logistik, administrasi pekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- k. Pencapaian *Fee Based-Income* (FBI) dari penjualan produk dan jasa perbankan lainnya serta *e-banking* dibandingkan dengan target.
- l. Melakukan setting AGF pada rekening debitur dan memastikan bahwa semua pencairan realisasi pinjaman melalui rekening simpedes sesuai ketentuan yang berlaku.
- m. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan (Ka Unit) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

4. *Teller*

- a. Memberikan pelayanan transaksi tunai dan *overbooking* sesuai dengan sistem dan prosedur operasional BRI.
- b. Melakukan perencanaan dan pengurusan kas BRI Unit bersama Kaunit untuk memastikan pengurusan kas yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur BRI Unit.
- c. Menarik uang dari nasabah dan mencatat di transaksi *Teller*.

- d. Membayar uang kepada nasabah yang sah setelah ada fiat bayar dari yang berwenang.
- e. Memberikan persetujuan bayar atas pengambilan simpanan sebatas kewenangan yang dimilikinya.
- f. Mencatat setiap transaksi kas pada transaksi *Teller*.
- g. Menyetorkan setiap ada kelebihan kas maksimum selama jam kerja.
- h. Mengerjakan administrasi kupon simpedes.
- i. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Ka Unit sepanjang tidak bertentangan dengan azas pengawasan intern.
- j. Membina hubungan dan kerjasama yang baik dengan pihak-pihak terkait baik internal maupun eksternal untuk memperlancar penyelesaian tugas.

5. Satpam (*Security*)

- a. Menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau di dalam.
- b. Mengatur kerapihan wilayah parkir kantor bank.
- c. Memberikan pelayanan pengawalan parkir kepada nasabah.
- d. Menjadi navigator di bank seperti mengarahkan nasabah pada saat transaksi.
- e. Membantu nasabah mengarahkan pengisian slip penyetoran atau slip transaksi.
- f. Membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian slip penyetoran atau slip transaksi.
- g. Menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau di dalam.
- h. Mengatur kerapihan wilayah parkir kantor bank.

6. Pramubakti

- a. Menjaga kebersihan kantor termasuk ruangan ATM.
- b. Merapikan berkas-berkas kantor.
- c. Membeli berbagai kebutuhan logistik kantor yang dibutuhkan ataupun yang sudah habis.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif untuk mengetahui prosedur pemberian kredit usaha rakyat (KUR) Mikro pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis.

Menurut Sugiyono (2020:18) “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dan pada generalisasi.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dari jenis dan sumber data penelitian yang penulis lakukan ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan sekunder yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020:296) “Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak

melalui media perantara). Metode yang digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data primer yaitu:

a. Metode Survei

Metode survei yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum yang berhubungan tentang situasi dan keadaan perusahaan yaitu berkaitan dengan latar belakang perusahaan serta prosedur pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro.

b. Metode Observasi

Metode observasi yang mana data diperoleh dari hasil pengamatan dan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan datang langsung ke PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020:296) “Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang sudah ada. Data sekunder yang penulis dapatkan bersumber dari dokumen-dokumen pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Mikro yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan, teknik pengumpulan datanya adalah sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

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 respondennya sedikit/kecil”. Proses memperoleh data dengan cara tanya jawab sambil atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

2. Studi Kepustakaan (*Study Literature*)

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”.

Melalui Studi Kepustakaan ini peneliti mengumpulkan informasi yang mendalam melalui berbagai literatur, buku dan referensi lainnya untuk mendapatkan jawaban dan tinjauan pustaka mengenai masalah yang akan diteliti yaitu prosedur pemberian kredit usaha rakyat (KUR) Mikro.

3. Observasi Partisipatif (*Participant Observation Studies*)

Menurut Sugiyono (2020:203) “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

Berdasarkan pernyataan di atas, bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi Partisipatif (*Participant Observation Studies*) yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan, dimana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan keseharian yaitu pemberian kredit usaha rakyat (KUR) Mikro. Dengan observasi partisipatif ini, peneliti berharap dapat memperoleh data yang lebih lengkap, akurat dan menyeluruh yang tidak terungkap oleh informan dalam wawancara.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data ini terbagi menjadi beberapa proses yaitu Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2020:325) “Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Dalam hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan pembimbing magang di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis.

2. Penyajian data

Menurut Sugiyono (2020:325) “Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”. Setelah proses reduksi data selesai,

selanjutnya data akan penulis sajikan dalam bentuk *flowchart* untuk prosedur pemberian kredit usaha rakyat (KUR) Mikro yang berkaitan dengan struktur organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Sindangkasih Cabang Ciamis.

3. Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono (2020:329) “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau teori.” Setelah data disajikan maka data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang prosedur pemberian kredit usaha rakyat (KUR) mikro.