

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

3.1.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk didirikan pada tahun 1906 dengan nama awal Himpoenan Saudara sebagai cikal bakal PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk. Perkumpulan Himpoenan Saudara secara resmi mendapatkan izin untuk melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Tabungan pada tahun 1955, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.249.542/U.M II tertanggal 11 November 1955. Selanjutnya pada tahun 1974 dilakukan perubahan bentuk hukum menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Bank Tabungan HS 1906 berdasarkan akta pendirian No. 30 tertanggal 15 Juni 1974.

Pada awal tahun 2014 Bank menjalin kerja sama strategis dengan Woori Bank Korea. Kerja sama tersebut ditandai dengan masuknya Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia (anak perusahaan dari Woori Bank Korea di Indonesia) sebagai pemegang saham Bank. Perubahan susunan pemegang saham tersebut dilakukan melalui proses pengalihan saham milik Ir. Arifin Panigoro dan PT Medco Intidynamika kepada Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Akta No. 66 tertanggal 28 Januari 2014.

Pada akhir tahun 2014, PT Bank Woori Indonesia secara resmi melakukan penggabungan usaha (*merger*) ke dalam Bank dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-00128.40.40.2014 tertanggal 30 Desember 2014. Dengan telah efektifnya penggabungan usaha, nama PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk berubah menjadi “PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk” berdasarkan Akta No. 42 tertanggal 24 Desember 2014.

Per tanggal 31 Desember 2020, Bank Woori Saudara memiliki 1.455 karyawan yang siap melayani nasabah di 153 Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Woori Saudara yang tersebar di 4 pulau di Indonesia Sumatera, Jawa, Bali dan Sulawesi.

3.1.1.2 Profil Perusahaan

Nama Perusahaan : PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk

Alamat perusahaan : Treasury Tower Lt 26 & 27 Distirct 8 Lot 28
Jl. Jendral Sudirman Kav 52-53, SCBD Jakarta
Selatan 12190

Nomor Telepon : 021-5087-1906

Nomor Fax : 021-5087-1900

Email : saudara@bankwoorisaudara.com

Website : www.bankwoorisaudara.com

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

“Menjadi Bank yang Kompetitif dan Sehat”

2. Misi

Guna mencapai visi tersebut maka misi yang dijalankan adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan melalui diversifikasi produk dan layanan serta keseimbangan dalam bisnis.
2. Memiliki pengelolaan yang baik atas aset dan biaya untuk menciptakan Bank yang sehat dan efisien.
3. Menanamkan pola pikir profesional pada karyawan untuk meningkatkan kompetensi.

3.1.3 Produk dan Layanan Bank Woori Saudara

3.1.3.1 Produk Bank Woori Saudara

1. Produk Simpanan

a. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan dari pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati. Berikut beberapa produk tabungan yang dapat dipilih oleh nasabah:

➤ Tabungan saudara

Tabungan saudara merupakan tabungan umum bank untuk perorangan atau perusahaan dengan suku bunga menarik dan kompetitif juga fasilitas ATM bersama. Syarat untuk membuka tabungan saudara ini adalah:

- Mengisi formulir tabungan
- Melampirkan fotokopi identitas seperti KTP/SIM /PASPORT/KIMS

➤ Tabungan Pensiunan

Tabungan pensiunan adalah produk tabungan yang dikhususkan untuk nasabah pensiunan dengan fasilitas bebas setoran awal, bebas biaya administrasi bulanan, dan bebas biaya penutupan rekening. Syarat untuk membuka tabunganku ini adalah:

- Hanya untuk WNI
- Sudah memasuki umur pensiun
- Mengisi formulir pembukaan tabungan
- Fotokopi identitas seperti KTP/KK

➤ Tabungan cerdas

Tabungan cerdas merupakan tabungan yang dirancang khusus untuk generasi muda yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Syarat untuk membuka tabungan cerdas yaitu:

- WNI/WNA berusia minimal 17 tahun
- Melampirkan fotokopi identitas berupa KTP/KITAS dan NPWP
- Mengisi form aplikasi pembukaan rekening

Keunggulan dari mempunyai tabungan cerdas ini adalah :

- Gratis biaya admin
- Tanpa setoran awal dan tanpa saldo minimum
- 3X bebas biaya transfer ke bank lain tanpa saldo minimum setiap bulan

➤ Tabungan K-Pop

Syarat untuk membuka tabunga K-Pop adalah:

- Mulai dari usia 0-17 tahun
- Melampirkan KTP orang tua
- Melampirkan Kartu Keluarga/akta kelahiran/KIA

Keuntungan yang didapat saat sudah membuka tabungan

K-Pop, yaitu:

- Tanpa setoran awal
- Bebas biaya administrasi
- Tanpa saldo minimum

➤ Tabungan Woori Saudara Berjangka (TASKA)

Tabungan Woori Saudara Berjangka merupakan simpanan dari pihak ketiga yang penarikannya baru dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu dan selama jangka waktu

tersebut nasabah diwajibkan untuk melakukan penyetoran angsuran sebesar nilai yang telah diajukan.

b. Giro

Giro merupakan simpanan dari pihak ketiga pada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, surat perintah penarikan lainnya atau dengan cara pemindahbukuan. Berikut syarat umum untuk pembukaan giro di Bank Woori Saudara:

- Perorangan atau badan usaha
- Tidak tercantum daftar hitam
- Mempunyai referensi
- Mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- Menyetujui pernyataan pembukaan rekening
- Cakap hukum
- Mengisi aplikasi pembukaan

c. Deposito Berjangka

Deposito berjangka merupakan simpanan dari pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak ketiga dan bank. Jangka waktunya dapat diperpanjang secara otomatis (*automatic rolled over*) di mana hal tersebut diatur menurut perjanjian antara pihak ketiga dan bank pada saat penempatan simpanan. Syarat untuk membuka deposito yaitu:

- Mengisi formulir pembukaan deposito
- Melampirkan fotokopi identitas seperti KTP/SIM/PASPOST/KIMS/KITS
- Penempatan deposito minimal Rp 5.000.000

2. Produk Pinjaman

a. Kredit Pensiunan (KUPEN)

Kredit pensiunan merupakan pinjaman/kredit yang diberikan bank kepada debitur perorangan yang berstatus sebagai pensiunan suatu instansi pemerintah/badan usaha di mana pengembalian kredit dilakukan melalui angsuran yang dipotong dari manfaat pensiun yang diterima pensiunan setiap bulan.

b. Kredit Umum Pegawai (KUPEG)

Kredit umum pegawai merupakan pinjaman/kredit yang diberikan bank kepada debitur perorangan yang berstatus sebagai karyawan suatu lembaga pemerintah/swasta di mana pengembalian kredit dilakukan melalui angsuran yang dipotong dari pendapatan/gaji debitur yang bersangkutan.

c. Kredit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Kredit Usaha Mikro Kecil dan Menengah merupakan penyediaan fasilitas kredit kepada perorangan atau badan usaha dalam rangka pembiayaan usaha mikro, usaha kecil atau usaha menengah.

d. Kredit Pemilikan Hunian

Kredit Pemilikan Hunian merupakan produk pembiayaan hunian yang ditujukan bagi debitur perorangan untuk kepemilikan rumah tinggal.

3.1.3.2 Layanan Bank Woori Saudara

1. BWS Internet & Mobile Banking

Internet banking dan mobile banking merupakan layanan online yang beroperasi menggunakan teknologi internet. Tujuannya untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi, mulai dari transfer, cek saldo, hingga melakukan pembayaran lainnya.

2. ATM Woori Saudara

Setiap pemegang rekening tabungan atau giro perorangan non PRK dapat memperoleh fasilitas ATM Bank Woori Saudara yang tergabung dalam jaringan ATM bersama serta dapat juga melakukan transaksi transfer dengan tujuan anggota ATM bersama, prima dan alto.

Berbagai transaksi perbankan bisa diakses melalui ATM Woori Saudara mulai dari tarik tunai, informasi saldo, transfer antar rekening Bank Woori Saudara, transfer antar bank, pembayaran tagihan seluler, isi ulang pulsa dan lainnya.

3. Pembayaran Kartu Kredit

Nasabah Bank Woori Saudara dapat melakukan pembayaran tagihan kartu kredit melalui ATM Bank Saudara menggunakan menu

transfer anggota ATM bersama/prima/alto ke bank penerbit kartu kredit.

4. Transfer/Inkaso

Transfer adalah jasa yang diberikan oleh bank khususnya kepada nasabah berupa pemindahan/pengiriman uang atas perintah pengirim dari suatu tempat menuju tempat penerima lainnya yang dapat dilakukan dari kota yang sama, antar kota bahkan antar negara.

Inkaso adalah jasa penagihan atas warkat bank lain milik nasabah yang tidak dapat diselesaikan dengan cara penagihan melalui kliring karena warkat tersebut dimiliki oleh bank yang berada di luar wilayah kliring atau luar negeri.

3.1.4 Logo dan Makna



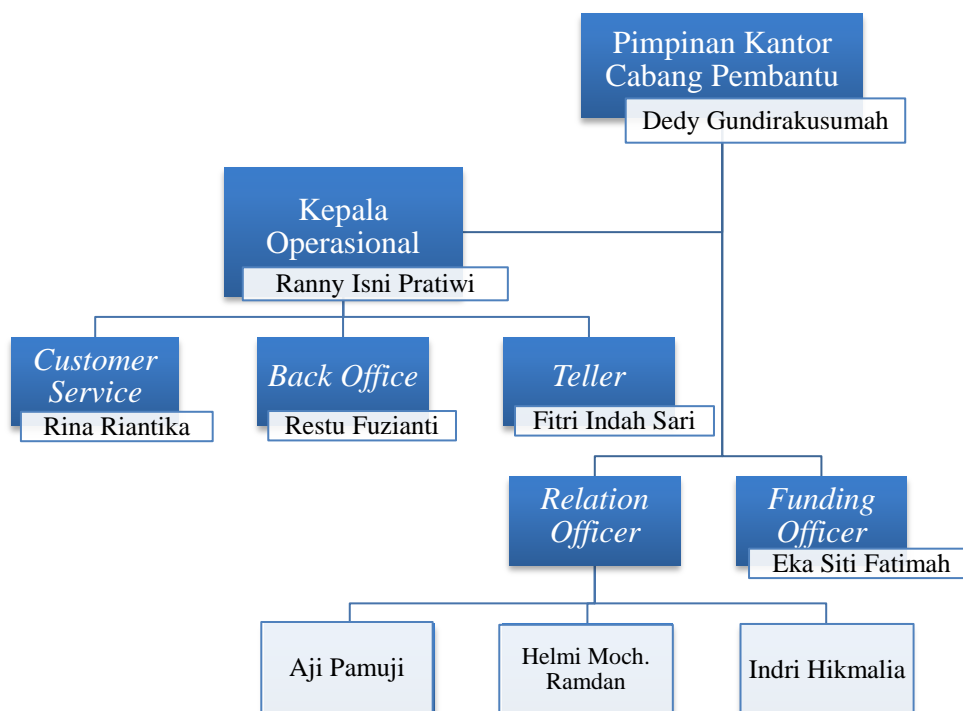
Gambar 2.1 Logo Perusahaan

Sumber : bankwoorisaudara.com

- Simbol Bank Woori Saudara yang digambarkan dengan fajar menyingsing dapat diartikan sebagai terobosan dan harapan.
- Sama halnya seperti sebuah janji untuk menjadi seorang pemimpin baru yang membuka cara pandang dan wawasan baru terhadap sektor ekonomi Indonesia.

- Logo Bank Woori Saudara yang menggambarkan fajar menyingsing, dengan maksud untuk menunjukkan kesediaan untuk menghadapi tantangan dan harapan untuk menyongsong era baru dimana Bank Woori Saudara dengan semangat menggelora untuk menjadi institusi perbankan terkemuka di dunia.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi

Sumber : data diolah oleh penulis

3.1.6 Job Description

1. Pimpinan KCP, memiliki *job description* diantaranya:

- a. Pimpinan KCP bertanggung jawab atas pencapaian target kantor.

- b. Memberikan arahan kepada sub ordinatnya untuk mencapai visi misi dari manajemen.
- c. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan dana jasa bank.
- d. Memasarkan kredit kepada nasabah maupun bukan nasabah,
- e. Mengawasi kinerja karyawan.
- f. Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah maupun bukan nasabah.
- g. Melakukan koordinasi dengan kantor cabang lainnya untuk pelaksanaan kegiatan.
- h. Memperhatikan prinsip kehati-hatian dan mematuhi peraturan Bank Indonesia.
- i. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- j. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

2. Kepala Operasional, memiliki *job description* diantaranya:

- a. Mengawasi transaksi operasional kantor.
- b. Bertanggung jawab terhadap perolehan target sub ordinatnya.
- c. Memastikan transaksi berjalan sesuai SOP.
- d. Memantu Pimpinan Kepala Cabang Pembantu dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.

- e. Mengkoordinasi dan mengawasi semua sub ordinatnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran rencana kerja yang telah ditetapkan.
- f. Memastikan bahwa pelayanan kas, pelayanan jasa dan pelayanan pinjaman serta kegiatan *back office* telah sesuai ketentuan guna menghindari risiko yang mungkin timbul.
- g. Memastikan bahwa semua keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan sudah ditindak lanjuti dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mewujudkan kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.
- h. Melayani seluruh kebutuhan unit kerja di bawah Kantor Cabang Pembantu lainnya dengan cara yang sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mencapai kepuasan nasabah dan menjaga kepentingan bank.

3. *Relation Officer*, memiliki *job description* diantaranya:

- a. Menyalurkan kredit kepada bukan nasabah yang sedang membutuhkan kredit.
- b. *Maintenance* nasabah kredit kalo ada kredit macet.
- c. Menghitung pembiayaan, baik angsuran, syarat-syaratnya, meliputi perhitungan kredit.

4. *Funding officer*, memiliki *job description* diantaranya:

- a. Menjual dana menawarkan deposito, tabungan, internet banking

- b. Menawarkan produk dan jasa bank kepada nasabah maupun bukan nasabah.
- c. *Maintenance* nasabah yang memiliki deposito supaya tidak beralih ke bank lain.

5. *Back office*, memiliki *job description* diantaranya:

- a. Sebagai Admin kredit.
- b. Dokumentasi master file kredit.
- c. Memberikan laporan yang sudah tersaji lengkap dengan menggunakan komputer secara manual ataupun dengan *software* khusus.
- d. Menangani laporan-laporan penjualan atau pemasaran, keuangan ataupun masalah administrasi namun tidak bertemu langsung dengan nasabah.

6. *Customer service*, memiliki *job description* diantaranya:

- a. Memberikan pelayanan dan penjelasan tentang produk dan informasi lainnya yang diperlukan.
- b. Meregistrasi data nasabah, menginput data master nasabah pada program/sistem.
- c. Mendengarkan dan memberikan solusi atas setiap keluhan nasabah.
- d. Melayani pembuatan ATM.
- e. Melayani pembukaan dan penutupan rekening.
- f. Membantu dalam mencapai target manajemen.
- g. Melayani permintaan pencairan deposito.
- h. Melayani aktivitas mobile banking.

- i. Merekap semua data nasabah.
- j. Bertanggung jawab kepada Kepala Operasional.

7. Teller, memiliki *job description* diantaranya:







- a. Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk perbankan.
- b. Melayani nasabah dengan ramah.
- c. Melakukan *cross selling* terhadap produk bank.
- d. Melayani transaksi tunai maupun non tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Menghitung transaksi harian dan melakukan laporan pembukuan.
- f. Melayani transaksi valuta asing.
- g. Melayani pencairan deposito.
- h. Mempelajari mengenai tindak kecurangan seperti uang palsu.
- i. Bertanggung jawab kepada Kepala Operasional

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

a. Jaringan Usaha Kegiatan

Untuk menunjang bisnisnya, bank mengembangkan jaringan usaha melalui 153 kantor yang terdiri dari:

Tabel 1.1 Tabel Jaringan Usaha

 1 Kantor Pusat di Jakarta	 70 kantor Cabang Pembantu B
 28 Kantor Cabang	 17 Kantor Kas
 37 Kantor Cabang Pembantu	 127 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Sumber : bankwoorisaudara.com

b. Kinerja Usaha Terkini

Pada tahun 2019 pertumbuhan Dana Pihak Ketiga dan kenaikan penyaluran kredit, yang dibarengi dengan penurunan rasio kredit bermasalah, menjadi capaian penting bagi perjalanan BWS di tahun 2019 yang menghasilkan rasio kredit bermaslah atau *Non Performing Loan* (NPL) rasio 2019 turun dari NPL 2018 sebesar 1,72% yang menyebabkan kenaikan pendapatan bunga dari Rp 2,21 triliun di tahun 2018 menjadi Rp 2,44 triliun di tahun 2019. Pertumbuhan penghimpunan dana pihak ketiga dari Rp 15,39 triliun di tahun 2018 menjadi Rp 19,07 triliun di tahun 2019. Pertumbuhan total aset bank dari Rp 29,63 triliun di tahun 2018 menjadi Rp 37,11 triliun di tahun 2019, sejalan dengan pertumbuhan kredit yang diberikan.

Berikut beberapa kerjasama yang terjalin di tahun 2019 :

1. Kerja Sama Dengan rintis untuk layanan Pembayaran Mitra Biller

Pada 21 Maret 2019, BWS melakukan perjanjian kerja sama dengan Rintis untuk layanan pembayaran mitra biller di Marcantile Athletic Club Jakarta. Presiden Direktur BWS Mr. Choi Jung Hoon bersama Presiden Direktur PT Rintis Sejahtera Bersama Bpk. Iwan Setiawan menandatangani perjanjian kerja sama yang bertujuan untuk meningkatkan dan memperkuat bisnis keuangan digital yang sedang berkembang di Indonesia.

PT Rintis Sejahtera Bersama merupakan perusahaan yang menaungi jaringan Prima. Dalam kerjasama ini, nasabah BWS memperoleh keuntungan dalam fitur layanan pembayaran digital yang semakin beragam.

2. Kerja Sama dengan Asuransi Jiwa Tugu Mandiri

BWS menandatangani kerja sama dengan Asuransi Jiwa Tugu Mandiri di Hotel Ritz Carlton Jakarta, pada 10 April 2019. Penandatanganan kerja sama tersebut dihadiri oleh Mr Choi Jung Hoon selaku Presiden Direktur BWS dan Bpk. Donny J. Subakti selaku Presiden Direktur dari Asuransi Jiwa Tugu Mandiri.

3. Perjanjian Kerja Sama dengan Telkomsel

13 Desember 2019, BWS bersama beberapa bank lain menandatangani perjanjian kerja sama dengan Telkomsel. Acara penandatanganan tersebut dihadiri oleh Bpk. Benny Sudarsono

Tan selaku Direktur IT & Jaringan sebagai perwakilan dari BWS.

Berikut beberapa penghargaan yang diraih oleh BWS di tahun 2019 :

1. Penghargaan 2019 *Financial Top Leader* Kategori Bank Swasta BUKU 2

30 April 2019, BWS mendapatkan penghargaan 2019 *Financial Top Leader* kategori Bank Swasta BUKU 2 dari Warta Ekonomi. Acara penghargaan yang diadakan di Balai Kartini Jakarta ini dihadiri oleh Presiden Direktur BWS, Mr. Choi Jung Hoon.

2. Penghargaan Dari Majalah Investor

28 Juni 2019, BWS meraih penghargaan dari Majalah Investor sebagai Best Bank 2019 pada kelompok Bank BUKU. Acara penghargaan tersebut berlangsung di Balai Kartini, Jakarta Selatan dan diterima langsung oleh Mr. Choi Jung Hoon selaku Presiden Direktur BWS

3. Mendapatkan Penghargaan dalam Acara GRC

22 Agustus 2019, BWS mendapatkan 2 penghargaan sebagai Top GRC 2019 untuk BWS dan *Top Most Committed GRC Leader* untuk Presiden Direktur BWS, Mr. Choi Jung Hoon, dalam acara GRC (*Governance, Risk and Compliance*) yang diselenggarakan majalah Top Business.

4. Penghargaan Dari Infobank

29 Agustus 2019, BWS meraih penghargaan dari Infobank sebagai Bank Berpredikat “Sangat Bagus” atas kinerja keuangan BWS di tahun 2018, BWS juga dianugerahi Diamond Awards atas kinerja keuangan “Sangat Bagus” selama 20 tahun berturut-turut.

5. Penghargaan dari *Indonesian Institute for Corporate Directorship* (IICD)

14 Oktober 2019, BWS kembali mendapat penghargaan dari *Indonesian Institute for Corporate Directorship* (IICD) dalam acara The 11th IICD “*Empowering BOC and It’s Committees to Ensure GCG Implementation*” di Grand Ballroom Pullman Hotel Jakarta.

6. Penghargaan dari Kementerian Keuangan

28 Oktober 2019, BWS mendapatkan penghargaan dari Kementerian Keuangan sebagai bank dengan Penatausahaan MPN G-3 terbaik.

7. Penghargaan dari Kementerian Koperasi & UMKM Republik Indonesia

2 Desember 2019, BWS meraih penghargaan dari Kementerian Koperasi & UMKM Republik Indonesia atas kontribusi BWS terhadap para petani kopi di Tabanan Bali. Penghargaan ini merupakan apresiasi atas kepedulian (CSR)

BWS dalam mengembangkan program *One Village One Program* (OVOP) di Koperasi Partha Manunggal.

Pada tahun 2020 Di tengah tantangan pandemi covid-19 yang berdampak terhadap penurunan perekonomian, BWS justru mampu menorehkan berbagai pencapaian positif. Peningkatan nilai Pinjaman yang diberikan yang dibarengi dengan NPL yang rendah di tengah situasi perbankan yang kompetitif, serta peningkatan Modal Inti (*Tier 1*) yang berhasil membawa BWS menjadi Bank BUKU III, membuktikan keberhasilan strategi yang telah dikembangkan selama ini.

Dengan berhasil meningkatkan statusnya menjadi Bank BUKU III dengan pencapaian Modal Inti (*Tier 1*) tahun 2020 sebesar Rp 5,26 triliun. Nilai ini meningkat 12,86% dari tahun sebelumnya sebesar Rp 4,66 Triliun. Selain itu pencapaian yang BWS juga terlihat dari nilai pinjaman yang diberikan meningkat 11,92%, dari Rp 26,43 triliun ditahun 2019 menjadi Rp 29,58 triliun di tahun 2020. Total aset yang dimiliki pun meningkat dari Rp 36,94 triliun di tahun 2019 menjadi Rp 38,05 triliun di tahun 2020. Pendapatan bunga bersih mengalami peningkatan 12,04% dari Rp 1,11 triliun di tahun 2019 menjadi Rp 1,25 triliun di tahun 2020. Dan laba bersih tahun berjalan meningkat 7,25% dari Rp 499,79 miliar di tahun 2019 menjadi Rp 536 miliar di tahun 2020.

Berikut beberapa penghargaan yang diterima BWS pada tahun 2020:

1. Penghargaan Top SME Lender 2019 dari Infobank

Pada 11 Maret 2020, BWS menerima penghargaan dari Infobank dengan Predikat “*TOP SME Lender 2019*” yang diterima langsung oleh CEO BWS Mr. Choi Jung Hoon dalam acara Infobank Award yang dilaksanakan di Pullman Hotel Jakarta.

2. Menerima Award dari Infobank

29 September 2020, BWS mendapat penghargaan dari Infobank pada acara Infobank Award 2020. BWS meraih *Crown Trophy* penghargaan Infobank Awards atas Kinerja Keuangan Bank sebagai Bank dengan predikat “Sangat Bagus” 25th Infobank Award. Penghargaan tersebut merupakan penghargaan penilaian terhadap kinerja bank BWS yang dinilai sangat baik. Penghargaan ini sangatlah spesial bagi BWS karena merupakan Rekor Baru dengan konsistennya BWS meraih predikat “Sangat Bagus” 25 Tahun berturut-turut.

3. Menerima Award Top GRC Award 2020 #Star3

Pada 7 Oktober 2020. Bank Woori Saudara mendapatkan penghargaan Top GRC Award 2020 #Star3. Penghargaan ini diselenggarakan oleh Majalah TopBusiness.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

3.2.1.1 Jenis data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif yang akan digunakan penulis untuk mendeskripsikan suatu yang diteliti.

Menurut Samsu (2017:170) data kualitatif terdiri dari informasi secara terbuka atau tertutup dimana peneliti mengumpulkan data melalui interview dengan partisipan.

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data kualitatif dari hasil wawancara dari Ibu Ranny Isni Pratiwi sebagai kepala operasional dan Ibu Rina Riantika sebagai *customer service* yaitu mengenai informasi tentang nasabah yang menerima pensiunan pada PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya.

3.2.1.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Samsu (2017:94) Sumber data yang umum dipergunakan untuk penelitian adalah sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang langsung dan segera diperoleh dari data oleh peneliti untuk tujuan yang khusus penelitian. Dengan kata lain, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari

sumber pertama, baik melalui observasi maupun wawancara kepada responden dan informan.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan Ibu Ranny Isni Pratiwi sebagai kepala operasional dan Ibu Rina Riantika sebagai *customer service* pada PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, selain dari yang diteliti yang bertujuan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Data sekunder dapat juga dikatakan sebagai data pelengkap yang dapat digunakan untuk memperkaya data penelitian.

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data pelengkap dari website Bank Woori Saudara (www.bankwoorisaudara.com), buku-buku teks, jurnal, artikel, dan dari *participant observation*. Menurut Suyitno (2018:281) *Participant observation* merupakan informan yang berperan sebagai subjek makan sebagai objek penelitian. Hal yang demikian itu mengharuskan peneliti memerlukan beberapa waktu dengan para subjek penelitian untuk mendapatkan data yang akurat. Penulis juga mengumpulkan referensi lainnya yang berkaitan dengan pensiun dan dana pensiun.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Upaya dalam mendapatkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, maka dalam pengumpulan data ini, ada beberapa teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, antara lain sebagai berikut:

1. *Depth Interview*

Menurut Suyitno (2018:126) *depth interview* adalah memilih satu fokus atau sekelompok domain tertentu (dari sekian banyak domain budaya). Setelah menentukan satu fokus maka peneliti dapat mengungkapnya lebih mendalam dengan pertanyaan-pertanyaan yang mengarah pada pertanyaan terstruktur yang berguna untuk mengungkap lebih intensif tentang fokus yang dikaji. Hasilnya akan didapatkan data alamiah tentang domain, yang kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi alamiah.

2. Dokumentasi

Menurut Samsu (2017:99) Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Metode dokumentasi ini merupakan sumber non manusia, yang cukup bermanfaat karena telah tersedia, sehingga akan relatif murah pengeluaran biaya untuk memperolehnya karena merupakan sumber yang stabil dan akurat sebagai cerminan situasi atau kondisi yang sebenarnya, serta dapat dianalisis secara berulang ulang tanpa mengalami perubahan.

Metode dokumentasi ini dipergunakan untuk memperoleh data berupa catatan-catatan dan dokumen lain yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

3.2.3 Teknik Analisa Data

Menurut Ismail dan Dedy (2019:6) mengutip dari Sugiyono (2017:244) menyatakan bahwa, "Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain."

Dalam studi lapangan penulis akan melakukan pengumpulan data, setelah pengumpulan data penulis akan melakukan reduksi data guna untuk merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dengan demikian data yang telah terkumpul akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan penulis. Setelah melakukan studi lapangan, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Setelah menyajikan data maka penulis akan menarik kesimpulan tentang penelitian ini berupa gambaran atau deskripsi objek penelitian.