

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.**

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. atau biasa disebut bank BWS berdiri pada tahun 1906 ketika Organisasi Saudagar Passer Baroe yang dirintis oleh H. Basoeni, H. Damiri, dan H. Bajoen, bersama tujuh saudagar lainnya, mendirikan organisasi di bidang ekonomi bernama Himpoenan Soedara yang bertujuan untuk menyalurkan usaha jasa keuangan dalam bentuk simpan pinjam. Pada tahun 2013 organisasi ini disahkan sebagai “*Vereeniging*” berdasarkan peraturan pada zaman kolonial Belanda. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 249.542/U.M II tanggal 11 November 1955 Perkumpulan Himpoenan Soedara secara resmi telah mendapatkan izin untuk menjalankan kegiatan usaha sebagai Bank Tabungan.

Pada tahun 1974, Perkumpulan Himpoenan Soedara melakukan perubahan bentuk hukum menjadi Perseroan Terbatas dengan nama “PT Bank Tabungan HS 1906”. Pada tahun 1992, terjadi perubahan kepemilikan saham bank dengan masuknya Ir. Arifin Panigoro beserta PT Medco Intidynamika (dahulu bernama PT Meta Epsi Intidynamika Corporation) atau Medco Group. Medco Group menjadi pemegang saham pengendali dan ikut dalam pengurusan bank. Dengan adanya

kepengurusan yang baru, Bank Saudara terus melakukan perkembangan untuk menjadi bank yang stabil dan terpercaya. Kemudian, bank berganti nama menjadi “PT Bank HS 1906”.

Pada tahun 2004, PT Bank HS 1906 kembali merubah namanya menjadi “PT Bank Himpunan Saudara 1906 untuk kepentingan *re-branding* yang bertujuan untuk memperkuat posisi dan citra baiknya. Pada Tahun 2006, bank menjadi perusahaan terbuka melalui Penawaran Umum Saham Perdana kepada masyarakat (*Initial Public Offering*) dengan 500.000.000 saham yang bernominal Rp100 per saham, harga penawaran Rp115 per saham, dan pada tanggal 15 Desember 2006 bank melakukan pencatatan pada Bursa Efek Indonesia dengan kode “SDRA”. Berdasarkan penawaran umum perdana tersebut, PT Bank Himpunan Saudara 1906 berubah nama menjadi “PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk”. Pada tahun tersebut, bank memperkenalkan nama panggilan komersialnya yaitu “Bank Saudara” sekaligus perubahan logo perusahaan.

Berdasarkan Surat Keputusan Ketua Bapepam-LK No. KEP-01/BL/KSTD/2007 tertanggal 12 September 2007 bank mendapatkan izin sebagai kustodian. Pada tahun 2008, Bank mulai beroperasi sebagai Bank Umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Deputi Gubernur Bank Indonesia No. 10/2/KEP.DpG/2008 tertanggal 22 Februari 2008. Pada tahun 2009 PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk melaksanakan Penawaran Umum Terbatas I (PUT I) dengan Hak Memesan Efek

Terlebih Dahulu (HMETD) sejumlah 750.000.000 saham, dengan nilai nominal Rp100. Dengan adanya peningkatan kualitas dan kinerja bank yang cukup baik, Woori Bank Korea yang merupakan salah satu bank tertua dan terbesar di Korea yang berkedudukan di Korea Selatan memiliki ketertarikan untuk melakukan sebuah kerjasama. Pada awal tahun 2014, dalam rangka mewujudkan visi dan misi, bank langsung 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.

Pada tahun 2013, dilakukan *Grand Opening* Gedung Bank Saudara yang bertepatan dengan HUT PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk. ke-107 pada 18 April 2013. Kantor Pusat PT Bank Himpunan Saudara 1906 yang semula berlokasi di Jalan Buah Batu No. 58 Bandung kemudian pindah ke Gedung Bank Saudara di Jalan Diponegoro No. 28 Bandung.

Akibat adanya penjualan 764.403.090 lembar saham yang setara dengan 33% saham PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk milik Arifin Panigoro dan PT Medco Intidynamika kepada Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia. Maka dari itu, pada akhir tahun 2014 terjadi

perubahan susunan pemegang saham PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk.

Pada 30 Desember 2014, PT Bank Woori Indonesia secara resmi melakukan penggabungan usaha (*merger*) ke dalam PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk. Dengan efektifnya penggabungan usaha, nama PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk. berubah menjadi “PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk.” dan bank merubah nama komersialnya dari sebelumnya “Bank Saudara” menjadi “Bank Woori Saudara” diikuti dengan perubahan logo. Pelaksanaan *merger* tersebut merupakan sebuah komitmen dari Woori Bank Korea sebagai pemegang saham pengendali bank untuk mendukung penuh hanya pada satu bank di Indonesia. Dengan adanya penggabungan ini, Bank Woori Saudara diharapkan menjadi sebuah bank yang memiliki posisi terbaik, mampu bersaing, dan berkembang di lingkungan perbankan di Indonesia yang semakin bersaing serta menciptakan kinerja usaha dan memperkuat struktur permodalan Bank.

Pada hari Kamis 26 Februari 2015, PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk. mengumumkan perihal pergantian nama dan logo yang diadakan di Soehanna Hall, The Energy SCBD Jakarta. Perusahaan resmi berubah nama menjadi PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. dengan nama komersial Bank Woori Saudara (BWS).

Pada tanggal 21 November 2016, BWS resmi merilis *core banking system* baru dengan nama *Woori Global Standard System* (WGSS) untuk

meningkatkan kepuasan nasabah dengan memaksimalkan fitur *internet banking*. Implementasi WGSS ini merupakan komitmen bank untuk senantiasa meningkatkan kenyamanan dan pengalaman perbankan secara maksimal.

Setelah melalui berbagai proses, pada tahun 2018 BWS melaksanakan relokasi ke Jakarta dalam rangka pengembangan bisnisnya.

### **3.1.2 Profil PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.**

Nama Perusahaan : PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906,Tbk.

Tanggal Berdiri : 15 Juni 1974

Bidang Usaha : Bank Umum

Status : Perseroan Terbatas

Kode Saham : SDRA

Pemegang Saham : - Publik 8,42%

- Arifin Panigoro 7,38%

- Woori Bank 84,20%

Alamat Kantor Pusat: Treasury Tower 26<sup>th</sup>&27<sup>th</sup> District 8 Lot 28

Jl. Jend Sudirman Kav 52-53

Jakarta Selatan

Nomor Telepon : 021-5087 1906

Nomor Fax : 021-50871900

Email : [saudara@bankwoorisaudara.com](mailto:saudara@bankwoorisaudara.com)

Website : [www.bankwoorisaudara.com](http://www.bankwoorisaudara.com)

### 3.1.3 Visi misi

#### a. Visi

“Menjadi bank yang kompetitif dan sehat”

#### b. Misi

Memenuhi harapan *stakeholder* dalam usaha perbankan melalui 3 (tiga) pilar:

1. Diversifikasi portofolio bisnis
2. Memperkaya pelayanan pelanggan dan pengembangan bisnis yang baru
3. Menciptakan manajemen yang efektif dan meningkatkan kapabilitas sumber daya manusia.

### 3.1.4 Logo dan makna



**Gambar 3.1**

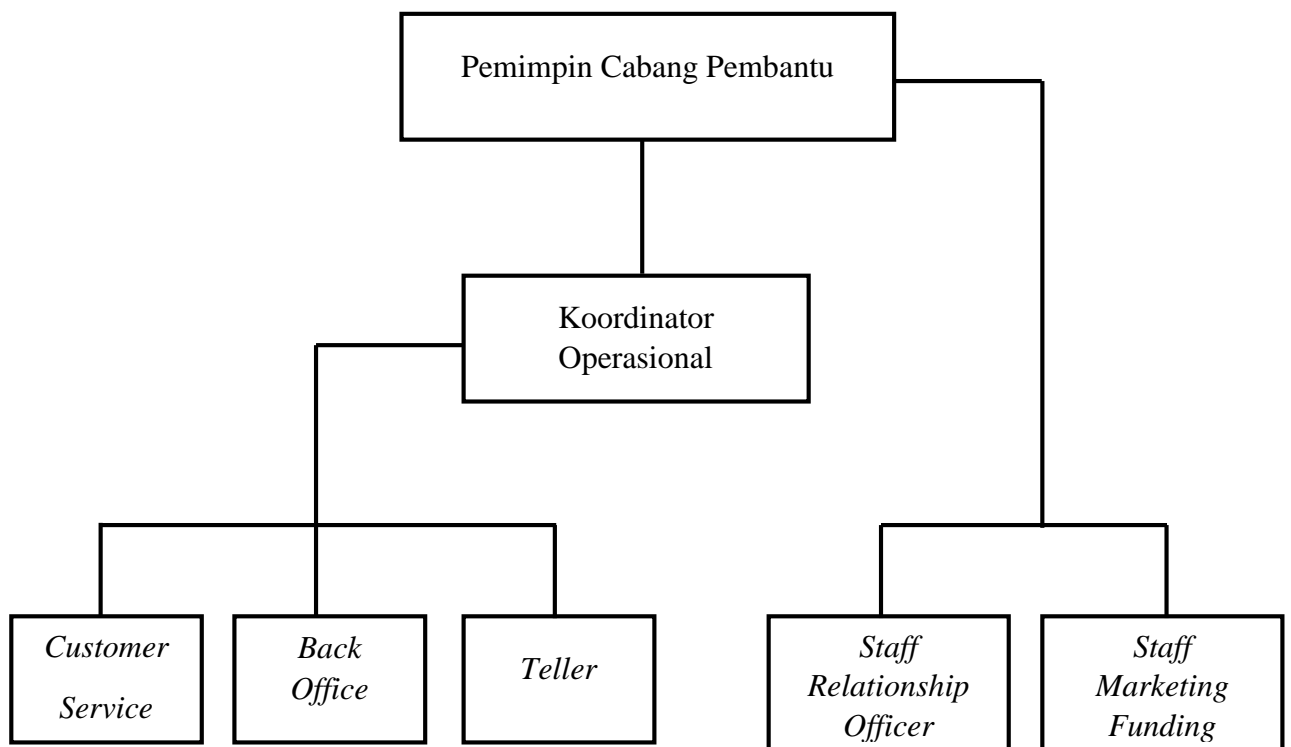
**Logo PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.**

*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, bermaksud untuk menunjukkan kesediaan dalam 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 3.2**

**Struktur organisasi PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya**

*Sumber : Data diolah oleh penulis*

### **3.1.6 Job description PT Bank Woori Saudara Indonesia 1960, Tbk.**

#### **Kantor Cabang Pembantu Manonjaya**

*Job Description* Struktur organisasi PT Bank Woori Saudara Indonesia 1960, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya sebagai berikut:

1. Pemimpin Cabang Pembantu
  - a. Bertanggung jawab atas tercapainya target atau visi misi kantor cabang pembantu.
  - b. Memimpin, mengkoordinir, membimbing, dan mengawasi serta melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan di setiap manajemen.
  - c. Melakukan pengarahan dan memandu kegiatan penghimpunan dana, penyaluran kredit, dan pemasaran jasa-jasa bank sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan berdasarkan kebijakan direksi pada rencana kerja bank serta mengawasi dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.
  - d. Melakukan penilaian atas kinerja yang dilaksanakan dan memberikan pengarahan dalam penyusunan program-program untuk meningkatkan *performance* sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
  - e. Memimpin dalam penyusunan strategi dan rencana kerja yang berkaitan dengan pertumbuhan bisnis kantor cabang pembantu.
2. Koordinator Operasional



- a. Mengawasi transaksi operasional kantor cabang pembantu
  - b. Bertanggung jawab atas perolehan *customer service* dan *teller*
  - c. Melakukan pengawasan terhadap seluruh karyawan yang berada di bawahnya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai standar kompetensi yang diisyaratkan dalam *job description* masing-masing jabatan.
  - d. Membantu *General Manager* dengan sebaik-baiknya dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai kepala bagian operasional.
3. *Staff RO (Relationship Officer)*
- a. Melakukan pemasaran kredit
  - b. Melakukan analisis potensi pasar
  - c. *Maintenance* perkembangan pembayaran kredit debitur
  - d. *Maintenance* kerjasama dengan instansi/mitra lainnya
  - e. Mencapai target yang harus dicapai pada periode tertentu
4. *Staff Marketing Funding*
- a. Bertanggung jawab atas pencapaian target *funding* (pendanaan) yang berasal dari simpanan tabungan, simpanan giro, maupun simpanan deposito
  - b. Melaksanakan kegiatan pemasaran produk bank berupa tabungan, giro, dan deposito secara efektif dan efisien sesuai dengan peraturan yang berlaku

- c. Menjaga hubungan baik dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah
5. *Back office*
- a. Bertanggung jawab terhadap administrasi pengelolaan perusahaan
  - b. Melakukan administrasi perkreditan
  - c. Melakukan pengarsipan dokumen kredit
  - d. Menerima dan memeriksa setiap berkas legal dokumen perusahaan
  - e. Melakukan pemeriksaan secara berkala atas jaminan pada tempat penyimpanan
6. *Customer Service*
- a. Melayani nasabah yang akan membuka rekening tabungan, giro, deposito, pembuatan ATM, *Mobile banking* dan kebutuhan nasabah lainnya.
  - b. Melayani serta memberikan solusi atas masalah yang dihadapi nasabah
  - c. Memberikan penjelasan mengenai produk-produk maupun syarat-syaratnya
7. *Teller*
- a. Melayani penarikan, *transfer*, dan penyetoran uang
  - b. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian
  - c. Memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas sesuai

- d. Menginput transaksi nasabah ke dalam sistem untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer
- e. Memesan pasokan uang tunai untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari

### **3.1.7 Produk PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.**

#### **3.1.7.1 Produk kredit**

##### **1. KUPEG (Kredit kepegawaian)**

KUPEG (Kredit Pegawai) merupakan kredit yang digunakan untuk berbagai keperluan yang bersifat primer maupun sekunder. Dalam kredit ini minimal pinjaman adalah sebesar Rp. 5.000.000 dan untuk maksimal plafon kreditnya adalah sebesar Rp. 200.000.000, dengan jangka waktu maksimal adalah 120 bulan. Suku bunga yang ditawarkannya dapat dikatakan murah dan dapat dibandingkan dengan yang lain, selain itu dalam kredit ini terdapat biaya-biaya lain seperti administrasi, provisi, asuransi, dan retensi.

Adapun persyaratan untuk pengajuan kredit kepegawaian adalah sebagai berikut:

1. *Photocopy* KTP pemohon dan suami/istri, kartu keluarga dan surat nikah
2. Pas foto pemohon dan suami/istri pemohon

3. Slip gaji terbaru
4. Surat rekomendasi dari kantor/dinas tempat yang bersangkutan bekerja
5. SK pengangkatan pegawai
6. SK pegawai terakhir
7. Kartu jamsostek/taspen
8. Minimal telah dua tahun bekerja dan telah diangkat menjadi karyawan tetap
9. Kantor/dinas tempat yang bersangkutan bekerja telah memiliki perjanjian kerjasama (PKS) dengan Bank Woori Saudara.

## 2. KUPEN (Kredit pensiun)

KUPEN (Kredit Pensiun) merupakan pinjaman yang diberikan Bank Woori Saudara kepada para pensiunan. Fasilitas kredit ini dapat digunakan untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. Dalam kredit ini plafon minimal yang diberikan adalah Rp. 5.000.000 dan untuk maksimalnya adalah sebesar Rp. 350.000.000 dengan maksimal jangka waktu peminjaman 180 bulan. Suku bunga yang diberikan dapat dikatakan murah dan dapat dibandingkan, selain itu dalam kredit ini terdapat biaya-biaya lain seperti asuransi, retensi, dan administrasi.

Maksimal pemohon yang bisa diajukan adalah usia 75 tahun pada saat jatuh tempo kredit.

Adapun persyaratan yang harus ada pada saat akan pengajuan kredit pensiun adalah sebagai berikut:

1. Usia pemohon pada saat jatuh tempo kredit maksimal 75 tahun
  2. Formulir aplikasi kupen (khusus yang berkantor bayar selain di Bank Woori Saudara, wajib disertai rekomendasi dari juru bayar pensiun)
  3. Fotokopi KTP pemohon dan suami/istri pemohon, serta kartu keluarga
  4. Pas foto pemohon dan suami/istri pemohon
  5. Asli slip/struk pensiun
  6. Asli SK Pensiun
  7. Fotokopi KARIP/Buku Pensiun/Kartu Dana Pensiun
3. KUPEN *Hybrid*

KUPEN *Hybrid* merupakan pinjaman yang diberikan Bank Woori Saudara kepada calon pensiunan. Melalui fasilitas kredit ini dapat digunakan untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. Dalam kredit ini plafon minimal yang diberikan adalah Rp. 5.000.000 dan untuk maksimalnya adalah sebesar Rp. 200.000.000 dengan maksimal jangka waktu peminjaman 120 bulan. Suku bunga

yang diberikan dapat dikatakan murah dan dapat dibandingkan, selain itu dalam kredit ini terdapat biaya-biaya lain seperti asuransi, retensi, dan administrasi.

Adapun persyaratan yang harus ada pada saat akan pengajuan KUPEN *hybrid* adalah sebagai berikut:

1. Usia pemohon pada saat jatuh tempo kredit maksimal 71 tahun
2. Formulir aplikasi kupeg yang sudah mendapat rekomendasi dari bendahara/juru bayar gaji
3. Formulir aplikasi kupen berkantor bayar Bank Woori Saudara
4. Fotokopi KTP pemohon dan suami/istri pemohon, kartu keluarga, surat nikah, serta surat keterangan meninggal/surat cerai bagi yang berstatus janda/duda
5. Pas foto pemohon dan suami/istri pemohon
6. Fotokopi kartu pegawai
7. Formulir permohonan pembayaran pensiun melalui rekening di Bank Woori Saudara (d disesuaikan dengan persyaratan dari masing-masing lembaga pengelola pensiun)
8. Surat pernyataan dan kuasa dari pemohon untuk pengurusan berkas pensiun.

#### 4. Kredit Pemilikan Hunian (KPH)

KPH merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah karyawan, profesional, dan wirausaha yang akan membeli rumah, apartemen, ruko, dan hal sejenis lainnya. Plafon pinjaman yang diberikan adalah Rp. 100 juta sampai dengan Rp.10 milyar dengan jangka waktu minimal satu tahun dan maksimal 20 tahun. Pada kredit ini dibebankan pula biaya-biaya seperti biaya administrasi sebesar 0,1 % dari plafon kredit, selain itu juga adanya biaya provisi sebesar 1% dari plafon kredit. Untuk menjamin resiko yang terjadi di masa yang akan datang pada kredit ini juga diberlakukan asuransi jiwa dan kebakaran.

#### **3.1.7.2 Produk simpanan**

##### a. Tabungan

Tabungan adalah produk dana pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu. Pada produk ini imbalan atau bunga yang diberikan oleh bank kepada nasabah atas simpanannya, apabila simpanan tabungan rata-rata melebihi nominal Rp. 7.500.000 maka bunga yang diberikan akan dikenakan pajak penghasilan sebesar 20% dari bunga.

Adapun persyaratan untuk membuka tabungan adalah sebagai berikut:

1. Mengisi formulir tabungan

## 2. Melampirkan *photocopy* identitas

- Untuk Perorangan : KTP/SIM/PASPORT/KIMS
- Untuk Perusahaan : KTP Pengurus/AD/SIUP/NPWP/ART

### b. Tabungan Woori Saudara Berjangka (Taska)

Taska adalah simpanan 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 diperjanjikan. Tabungan ini merancang keuangan untuk kebutuhan di masa yang akan datang dan memberikan kebebasan serta fleksibilitas dalam menentukan jangka waktu tabungan dan jumlah setoran bulanan. Dalam produk ini nasabah bebas memilih jangka waktu penyimpanan dan jumlah setoran. Kemudian nasabah juga akan mendapatkan perlindungan asuransi dengan nilai pertanggungan sebesar sisa tabungan yang belum dibayarkan, sebagaimana yang telah disepakati pada saat pembukaan rekening. Oleh karena itu, ahli waris tidak perlu melunasi sisa angsuran dan bisa menarik dana tabungan. Selain itu juga dengan membuka Tabungan Woori Saudara Berjangka, maka nasabah memiliki kewajiban untuk menyetor dalam jumlah tertentu setiap bulan.

### c. Deposito

Deposito adalah simpanan dana pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai



dengan kesepakatan antara deposan dan bank, adapun jangka waktu deposito adalah 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan.

Jenis deposito yang diselenggarakan oleh Bank Woori Saudara adalah :

#### 1. Deposito Berjangka

Deposito berjangka adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank.

#### 2. Deposito Berjangka Harian (*Deposito On Call*)

Deposito berjangka harian adalah simpanan pihak lain atau nasabah pada bank yang hanya dapat ditarik dengan syarat penarikannya melalui pemberitahuan dan mempunyai jangka waktu harian yang dikehendaki oleh deposan.

Penempatan deposito minimal Rp. 5.000.000, selain itu deposito hanya dapat dicairkan pada saat jatuh tempo. Dalam hal Deposito Berjangka dicairkan sebelum jatuh tempo, maka akan dikenakan denda sesuai ketentuan tarif produk dan jasa.

Adapun syarat untuk membuka deposito adalah dengan mengisi formulir pembukaan deposito seperti KTP, KK, dan lain sebagainya.

#### d. Tabungan Cerdas

Tabungan cerdas merupakan tabungan yang ditawarkan khusus untuk generasi muda yang memberikan beragam

kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Tabungan ini khusus untuk WNI/WNA yang berusia minimal 17 tahun. Keunggulan dari produk ini adalah adanya bebas biaya *transfer* ke bank lain tiga kali setiap bulan tanpa saldo minimum, selain itu produk ini juga gratis biaya admin dan tidak adanya setoran awal.

e. Tabungan K-Pop

Tabungan K-Pop merupakan tabungan yang dirancang untuk anak usia 0-17 tahun. Produk ini memiliki keunggulan yaitu tidak adanya setoran awal, bebas biaya administrasi, dan tidak adanya saldo minimum.

### 3.1.7.3 Jasa-jasa lainnya

Selain produk simpanan dan pinjaman, PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya juga melayani jasa-jasa lain seperti:

a. BWS Internet & *Mobile Banking*

Dalam BWS internet dan *Mobile Banking* memudahkan nasabah bank untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank. Layanan yang terdapat pada BWS internet dan *Mobile Banking* diantaranya adalah *transfer*, pembayaran listrik, dan lain sebagainya.

b. ATM Woori Saudara

Dengan menggunakan ATM dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti tarik tunai, informasi saldo, *transfer*

antar rekening bank woori saudara, *transfer* antar bank, pembayaran tagihan seluler, isi ulang pulsa, pembayaran tagihan Telkom, pembayaran kartu kredit, pembayaran TV kabel, pembayaran listrik, pembayaran PAM, dan lain sebagainya.

c. *Transfer*

*Transfer* adalah jasa yang diberikan bank woori saudara bagi nasabahnya 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. Jasa ini dapat dibantu oleh petugas *teller* yang melayani kepentingan nasabah.

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis dan sumber data**

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata untuk menguraikan suatu objek dalam rangka menemukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan bauran pemasaran (*marketing mix*) pada kredit pensiun di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

Berdasarkan dengan jenis data yang digunakan, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Data primer

Data primer ini diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yaitu PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya, selain itu juga penulis melakukan wawancara dengan pegawai terkait yaitu tim *marketing relationship officer* dan pegawai lain yang bersangkutan untuk memperoleh data yang lebih dalam.

### 2. Data sekunder

Data sekunder ini diperoleh penulis dari sumber-sumber yang telah ada seperti buku, penelitian sebelumnya, jurnal, dan internet yang berhubungan dengan penerapan bauran pemasaran kredit pensiun.

## 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

### 1. Studi lapangan

Penelitian dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan cara :

#### a. *Participant observer*

Helaluddin dan Hengki (2019:77) menyatakan bahwa *participant observer* atau observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti terjun langsung pada objek

penelitian untuk mengamati dan memperhatikan serta mengalami subjek dan lokasi penelitian.

Dalam teknik ini penulis berada langsung pada perusahaan dalam kegiatan magang, sehingga penulis dapat mengamati hal-hal yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

b. *In- depth interview*

Helaluddin dan Hengki (2019:84) menyatakan bahwa *in- depth interview* atau wawancara mendalam merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan gagasan melalui teknik tanya jawab yang pada akhirnya akan menghasilkan konstruksi makna tentang topik tersebut.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara mendalam dengan pegawai bagian *marketing relationship officer* PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya untuk mengetahui lebih dalam mengenai masalah yang diteliti.

2. Studi kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan bauran pemasaran kredit pensiun.

### 3.2.3 Teknik analisis data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hal tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

#### a. Pengumpulan data

Samsu (2017:96) menyatakan bahwa pengumpulan data merupakan upaya mendapatkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti baik dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan atau mengoleksi data sebanyak mungkin dari hasil kegiatan wawancara bersama tim *marketing* dan pegawai lain yang bersangkutan pada Bank Woori Saudara KCP Manonjaya dan mendokumentasikan hal-hal yang diperlukan untuk disajikan.

#### b. Reduksi data

Samsu (2017:106) menyatakan bahwa reduksi data merupakan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, serta mentransformasikan data mentah yang muncul dalam penulisan catatan lapangan.

Dalam hal ini penulis melakukan penyeleksian dan penyederhanaan data mana saja yang disajikan yang disesuaikan dengan topik yang sesuai dan mentransformasikan data ke dalam

bentuk tulisan sesuai dengan rekaman wawancara dan penelitian penulis.

### 3. Penyajian data

Samsu (2017:106) menyatakan bahwa penyajian data merupakan sebuah upaya untuk mendapatkan gambaran dan penafsiran dari data yang telah diperoleh serta hubungannya dengan fokus penelitian yang dilaksanakan.

Dalam hal ini penulis melakukan penyajian data dalam bentuk narasi dan bentuk lainnya seperti tabel dan grafik yang tersusun berdasarkan kategori-kategori dalam bauran pemasaran.

### 4. Penarikan kesimpulan

Samsu (2017:107) menyatakan bahwa penarikan kesimpulan merupakan aktifitas analisis untuk merumuskan kesimpulan penelitian dan memutuskan apakah sesuatu bermakna, atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat, atau proposisi.

Dalam hal ini penulis melakukan penarikan kesimpulan mengenai apa saja penerapan bauran pemasaran kredit pensiun di PT Bank Woori Saudara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manonjaya beserta perkembangan jumlah penyaluran kredit pensiun dan hambatan serta solusinya yang disajikan dalam sebuah hasil pembahasan yang singkat dan jelas.