

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. didirikan pada tahun 1906 dengan nama awal Himpoenan Saudara sebagai cikal bakal PT Bank Himunan Saudara 1906, Tbk. Pada tanggal 11 November 1955 Menteri Keuangan memberi izin kepada Himpoenan Saudara untuk melakukan usaha bank tabungan yang berlaku peraturan pemerintah No. 1 Tahun 1955 Lembaran Negara No. 2, tentang Pengawasan terhadap Urusan Kredit, yang menetapkan bahwa semua perusahaan dan badan yang mengadakan usaha-usaha untuk memberikan kredit atas tanggungan pribadi adalah Bank Tabungan. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.249.542/U.M II tertanggal 11 November 1955.

Pada tahun 1974, dilakukan perubahan bentuk hukum Perkumpulan Himpoenan Saoedara menjadi Perseroan Terbatas dengan nama "PT Bank Tabungan HS 1906". Perubahan bentuk menjadi badan hukum tersebut dilakukan berdasarkan Akta Pendirian No. 30 tanggal 15 Juni 1974 yang dibuat di hadapan Noezar, S.H., Notaris di Bandung.

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.

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 Lt 26 & 27 District 8 Lot 28
Jl. Jend Sudirman Kav 52-53 Jakarta Selatan

Nomor Telepon : 021-5087 1906

Nomor Fax : 021-50871906

Email : saudara@bankwoorisaudara.com

Website : www.bankwoorisaudara.com

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

“Menjadi *Top 15* Bank di Indonesia yang mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup”.

2. Misi

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

- 1) Diversifikasi portofolio bisnis termasuk penyediaan pembiayaan bisnis berkelanjutan
- 2) Mendukung program pembangunan nasional untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia
- 3) Memperkuat struktur organisasi dan pengembangan kapasitas internal.

3.1.4 Produk dan Layanan Bank Woori Saudara

3.1.4.1 Produk Bank Woori Saudara

1. Produk Simpanan

a. Tabungan

Tabungan merupakan simpanan uang di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu. Produk tabungan yang dapat dipilih nasabah antara lain:

➤ 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 Saudara

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

- Mengisi formulir pembukaan tabungan
- Melampirkan *fotocopy* identitas seperti :
 - KTP/SIM/PASPOR (untuk perorangan)
 - pengurus/AD/SIUP/NPWP/ART (untuk perusahaan).

➤ Tabungan Pensiunan

Tabungan pensiunan adalah produk tabungan yang dikhususkan bagi nasabah pensiunan dengan fasilitas bebas biaya administrasi, bebas biaya penutupan rekening dan setoran awal minimum Rp. 10.000.-

➤ Tabungan Cerdas

Tabungan cerdas merupakan produk tabungan yang dirancang khusus untuk generasi muda yang memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan karena sudah dilengkapi dengan fasilitas *mobile banking*. Persyaratan untuk membuka tabungan cerdas ini yaitu:

- WNI/WNA berusia minimal 17 tahun
- Melampirkan identitas diri berupa KTP/KITAS dan NPWP
- Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening.

Adapun keunggulan dari produk tabungan cerdas ini yaitu:

- Bebas biaya administrasi
- 3 kali bebas biaya transfer ke bank lain selama sebulan
- Tanpa setoran awal dan tanpa saldo minimum.

➤ Tabungan K-Pop

Tabungan K-Pop adalah produk tabungan yang dirancang untuk anak usia 0-17 tahun. Syarat dari pembukaan tabungan k-pop ini yaitu:

- Usia 0-17 tahun

- Melampirkan KTP orang tua
- Melampirkan Kartu Keluarga/Akta Kelahiran/KIA

Adapun keuntungan yang didapat yaitu:

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

b. Giro

Giro merupakan simpanan pihak ketiga yang mana penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media yaitu cek, bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lain. Berikut syarat umum pembukaan rekening giro:

- Perorangan atau badan usaha
- Tidak tercantum daftar hitam
- Mempunyai referensi
- Mempunyai NPWP
- Menyetujui pernyataan pembukaan rekening
- Cakap hukum
- Mengisi aplikasi pembukaan rekening

Adapun syarat khususnya yaitu:

- Untuk perseorangan : setoran pertama minimal Rp. 500.000, menyerahkan *fotocopy* KTP/PASPOR/SIM dan saldo minimum Rp. 250.000.

- Untuk badan usaha : setoran pertama minimal Rp. 1.000.000, menyerahkan *fotocopy* akta pendirian usaha, anggaran dasar berikut perubahannya dan saldo minimum Rp. 500.000.

c. Deposito

Deposito di Bank Woori Saudara terdapat dua jenis yaitu:

- Deposito Berjangka

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

- Deposito Berjangka Harian

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.

2. Produk Pinjaman

a. Kredit Umum Pegawai (KUPEG)

Kredit umum pegawai merupakan kredit yang diberikan kepada pegawai aktif, digunakan untuk berbagai keperluan yang sifatnya primer maupun sekunder. Pengembalian kredit dilakukan melalui angsuran yang dipotong dari pendapatan/gaji debitor. *Plafond* minimal pinjaman sebesar Rp. 5.000.000 dan maksimal Rp. 200.000.000, dengan jangka waktu maksimal 120 bulan.

b. Kredit Pensiun (KUPEN)

Kredit pensiun merupakan pinjaman yang diberikan oleh Bank Woori Saudara kepada pensiunan. Fasilitas kredit ini dapat digunakan untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. Pengembalian kredit dilakukan melalui angsuran yang dipotong dari manfaat pensiun yang diterima setiap bulan. *Plafond* minimal yang diberikan adalah Rp. 5.000.000 dan maksimalnya sebesar Rp. 350.000.000 dengan jangka waktu maksimal 180 bulan.

c. Kredit Pensiun *Hybrid* (KUPEN *HYBRID*)

KUPEN *Hybrid* merupakan pinjaman yang diberikan Bank Woori Saudara kepada calon pensiunan. Fasilitas kredit ini dapat digunakan untuk keperluan konsumtif atau modal berwirausaha. *Plafond* kredit yang diberikan sebesar Rp. 5.000.000 hingga maksimal Rp. 200.000.000 dengan jangka waktu 12 bulan hingga 120 bulan.

d. Kredit Tunjangan Hari Tua (THT)

Kredit THT merupakan pinjaman yang diberikan Bank Woori Saudara kepada pensiunan yang memiliki tunjangan hari tua. Melalui kredit THT fasilitas kredit dapat digunakan untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. *Plafond* pinjaman sebesar Rp. 5.000.000 hingga Rp. 150.000.000 dengan suku bunga diskonto (pembayaran bunga dilakukan sekaligus

dimuka saat pencairan kredit) dengan jangka waktu 12 bulan sampai dengan 24 bulan.

e. Kredit Pemilikan Hunian (KPH)

Kredit kepemilikan hunian merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah karyawan, profesional, dan wirausaha yang akan membeli rumah, ruko, apartemen dan hal sejenis lainnya. *Plafond* pinjaman yang diberikan adalah sebesar Rp. 100.000.000 hingga maksimal Rp. 1.000.000.000 dengan jangka waktu minimal 1 tahun dan maksimal 20 tahun.

3.1.4.2 Layanan Bank Woori Saudara

Selain produk simpanan dan pinjaman PT Bank Woori Saudara KCP Manonjaya juga melayani jasa lain seperti:

1. BWS Internet dan *Mobile Banking*

BWS internet dan *mobile banking* merupakan layanan online yang memudahkan nasabah agar tidak perlu datang langsung ke bank. Nasabah bisa melakukan transaksi melalui internet maupun *mobile banking* secara langsung, layanan yang terdapat pada BWS internet dan *mobile banking* yaitu transfer, dan transaksi *financial* lainnya seperti *top-up*, pembelian dan pembayaran.

2. ATM Bank Woori Saudara

Nasabah pemegang rekening tabungan atau giro perorangan non PRK memperoleh fasilitas ATM Bank Woori Saudara. Berbagai transaksi perbankan dapat diberikan oleh ATM Bank Woori Saudara mulai dari

tarik tunai, informasi saldo, transfer antar rekening dan antar bank, pembayaran tagihan seluler, pembayaran listrik dan lainnya serta bisa cetak mutasi untuk 5 transaksi terakhir.

3. Transfer

Transfer adalah jasa yang diberikan 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. Biaya transfer melalui sistem RTGS (*Real Time Gross Settlement*) di atas Rp. 100.000.000 dikenakan biaya untuk satu kali pengiriman sebesar Rp. 27.000. sedangkan melalui SKN dibawah Rp. 100.000.000 dikenakan biaya sebesar Rp. 2.900.

3.1.5 Logo dan Makna



Gambar 3.1

Logo PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.

Sumber: bankwoorisaudara.com, 2023

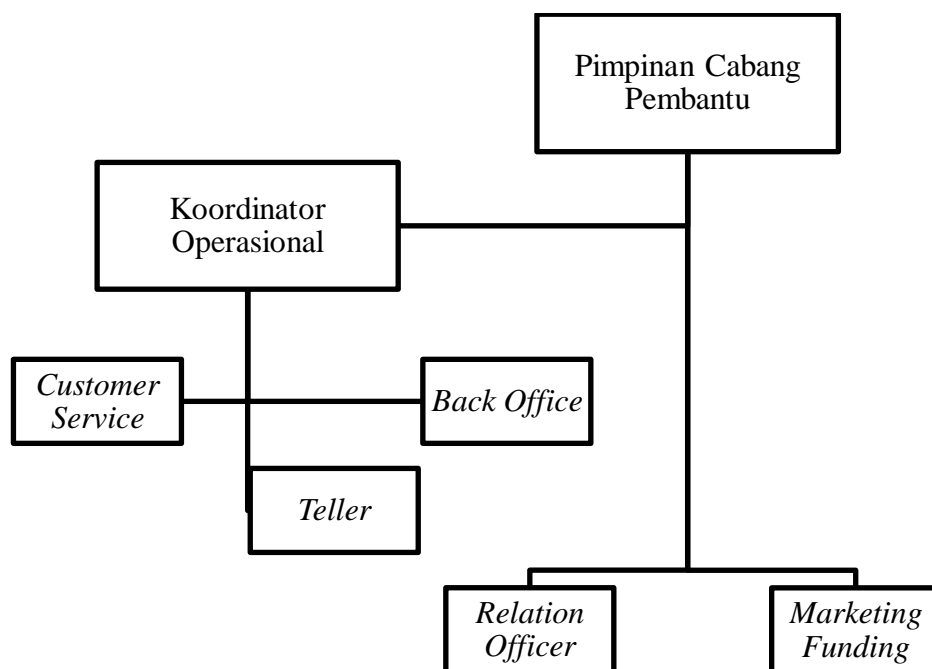
- Simbol Bank Woori Saudara Indonesia yang digambarkan dengan fajar menyingsing dapat diartikan sebagai terobosan dan harapan.
- Sama halnya seperti sebuah janji untuk menjadi seorang pemimpin baru yang membuka cara pandang dan wawasan baru terhadap sektor ekonomi Indonesia.
- Logo Bank Woori Saudara yang menggambarkan fajar menyingsing, dengan maksud untuk menunjukkan kesediaan untuk menghadapi tantangan dan harapan untuk menyongsong era baru di mana Bank Woori Saudara dengan semangat menggelora untuk menjadi institusi perbankan terkemuka di dunia.

3.1.6 Statement Budaya Perusahaan

Bank Woori Saudara menetapkan statement budaya perusahaan “CEPAT” dengan rincian sebagai berikut :

1. *Customer Oriented* : Mengutamakan Nasabah
2. *Excellence* : Pelayanan yang Baik Kepada *Stakeholder*
3. *Professional* : Kompeten dan Bertanggung Jawab
4. *Accountability* : Tata Kelola Perusahaan yang Baik
5. *Trust* : Bank yang Terpercaya

3.1.7 Struktur Organisasi



Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT Bank Woori Indonesia 1906, Tbk. KCP

Manonjaya Tasikmalaya

Sumber : Data diolah oleh penulis, 2023

3.1.8 Job Description

1. Pimpinan Cabang Pembantu

- a. Memimpin, membimbing dan mengawasi serta melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan.
- b. Bertanggung jawab atas tercapainya target kantor cabang pembantu.
- c. Merencanakan, mengembangkan, mengelola dan melakukan pelayanan produk dan jasa bank.

- d. Menyetujui dokumen-dokumen penting.
- e. Menyetujui pemasukan dan pengeluaran.
- f. Melakukan evaluasi atas *performance* serta memberikan arahan dalam penyusunan program untuk meningkatkan *performance* sesuai target.

2. Koordinator Operasional

- a. Melakukan otorisasi transaksi.
- b. Mengawasi dan memastikan transaksi operasional kantor berjalan sesuai SOP.
- c. Mengawasi pelaksanaan jurnal operasional harian.
- d. Mengawasi *Customer Service* dan *Teller*
- e. Membantu pimpinan cabang pembantu dengan sebaik-baiknya dalam melaksanakan tanggung jawab sebagai kepala bagian operasional.

3. Relation Officer

Relation Officer merupakan jabatan dalam perusahaan perbankan yang termasuk dalam kategori marketing. *Relation Officer* juga disebut sebagai *marketing officer*, yang tugas utamanya adalah dalam penjualan produk kredit. Tugas lainnya antara lain:

- a. Memasarkan produk kredit kepada masyarakat.
- b. Memberikan informasi terkait pelayanan produk kredit.
- c. Menyalurkan kredit kepada bukan nasabah yang membutuhkan kredit.

- d. *Maintenance* nasabah jika terdapat kredit macet.
- e. Memenuhi target yang harus dicapai pada periode tertentu.

4. *Marketing Funding*

- a. Mencari nasabah pihak ketiga yang mempunyai dana lebih agar mau menyimpan dananya ke bank dalam bentuk produk tabungan, giro dan deposito.
- b. Mempromosikan dan memasarkan produk bank berupa tabungan, giro dan deposito.
- c. *Maintenance* nasabah yang memiliki deposito agar tidak beralih ke bank lain.
- d. Bertanggung jawab atas pencapaian target *funding*.

5. *Back Office*

- a. Melakukan administrasi pengelolaan perusahaan.
- b. Melakukan administrasi perkreditan.
- c. Memeriksa setiap berkas legal dokumen perusahaan.
- d. Menginput pemasukan dan pengeluaran.

6. *Customer Service*

- a. Melayani nasabah yang akan membuka rekening tabungan, giro dan deposito serta pembuatan ATM, *Mobile Banking* maupun kebutuhan lainnya.
- b. Memberikan solusi pada nasabah yang mengalami masalah.
- c. Memberikan penjelasan mengenai produk dan jasa bank.
- d. Melakukan pengarsipan transaksi.

- e. Melakukan perekapan nasabah pensiunan.
- f. Melakukan pengajuan tunjangan nasabah pensiunan.
- g. *Otentikasi* ASABRI dan TASPEN.
- h. Melakukan perekapan *Important Official Document* (IOD) stok buku tabungan dan ATM
- i. Membuat laporan akhir bulan.

7. Teller

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang.
- b. Membantu dan melayani nasabah terkait transaksi keuangan tunai maupun non tunai.
- c. Memasukan transaksi kedalam *computer* untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan *computer*.
- d. Membuat laporan bulanan.

3.1.9 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

3.1.9.1 Jaringan Usaha Kegiatan

Per 31 Desember 2022, Bank Woori Saudara memiliki 1.601 karyawan yang mempunyai motivasi tinggi untuk melayani nasabah di 160 cabang di beberapa kota di Sumatera, Sulawesi, Jawa dan Bali. 160 kantor tersebut terdiri dari 1 kantor pusat, 29 kantor cabang, 37 kantor cabang pembantu, 88 kantor cabang pembantu B, 5 kantor cabang pembantu C, 18 kantor cabang pembantu *mobile*, serta 135 unit Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

3.1.9.2 Kinerja Usaha Terkini





Gambar 3.3

Kinerja Bank Woori Saudara Tahun 2022

Sumber: Laporan Tahunan 2022, 2023

Sepanjang tahun 2022, jumlah dana pihak ketiga (DPK) yang berhasil dihimpun BWS mencapai Rp28,79 triliun, meningkat 20,73% dari tahun sebelumnya sebesar Rp23,85 triliun. Pertumbuhan DPK BWS jauh di atas rata-rata pertumbuhan DPK industri perbankan nasional. Demikian juga dengan kredit bersih yang diberikan yang mencapai Rp 39,45 triliun, tumbuh 18,02% dibandingkan tahun sebelumnya sebesar Rp 33,43 triliun. Pertumbuhan kredit BWS juga melampaui rata-rata pertumbuhan kredit industri perbankan nasional. Sejalan dengan pertumbuhan kredit di tahun 2022, jumlah aset BWS juga meningkat 17,57% menjadi Rp51,50 triliun dari Rp 43,80 triliun di tahun 2021.

Pencapaian operasional yang sangat baik tersebut berdampak positif terhadap kinerja laba rugi Bank di tahun 2022 yang meningkat 36,78% menjadi Rp 860,57 miliar dari tahun sebelumnya sebesar Rp 629,17 miliar. Peningkatan laba bersih tersebut sejalan dengan meningkatnya pendapatan bunga bersih 2022 1,89 triliun naik sebesar 25.13% dibanding tahun 2021.

Kinerja BWS yang sangat baik di tahun 2022 juga tercermin dari rasio keuangan Bank yang berada pada posisi yang sangat baik. Rasio kecukupan modal (CAR) sebesar 23,66% atau jauh di atas ketentuan minimum yang disyaratkan oleh regulator. Rasio kredit bermasalah atau NPL bruto dan neto BWS di tahun 2022 masing-masing sebesar 1,05% dan 0,74%. NPL BWS tahun 2022 berada di bawah rata-rata industri perbankan.

Kemampuan Bank untuk menghasilkan laba juga meningkat di tahun 2022. Rasio rentabilitas BWS cenderung membaik dibandingkan dengan periode sebelumnya. *Return On Asset* (ROA) yang mengalami peningkatan dari 2,00% menjadi 2,33%. Demikian juga dengan rasio *Return On Equity* (ROE) yang meningkat menjadi 11,40% dari 10,46% di tahun 2021. Bank juga dapat beroperasi dengan efisien yang tercermin dari rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional (BOPO) sebesar 67,30%.

Kerja sama yang dibangun oleh Bank Woori Saudara pada tahun 2022 diantaranya:

1. Bekerjasama dengan *Sequis Financial* dalam Memberikan Solusi Dana Pendidikan Melalui *Q Study Plan Insurance* Kepada Nasabah.

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. (Bank Woori Saudara) dan PT Asuransi Jiwa *Sequis Financial* (*Sequis Financial*) bekerja sama dengan meluncurkan produk asuransi *Q Study Plan Insurance* melalui seremoni yang dihadiri Presiden Direktur *Sequis Financial* Edisjah dan M. Tri Budiono selaku Direktur Konsumer Bank Woori Saudara. *Sequis Financial* hadirkan *Q Study Plan Insurance* yang akan dipasarkan melalui *Bancassurance* untuk nasabah BWS di seluruh Indonesia. *Q Study Plan Insurance* merupakan solusi perencanaan keuangan untuk penyediaan dana pendidikan keluarga agar anak berkesempatan meraih pendidikan tinggi. *Q Study Plan Insurance* memberikan manfaat pertanggungan

hingga 200% Uang Pertanggungan (UP) dengan pembebasan premi jika terjadi risiko meninggal dunia. Tersedia kepastian pembayaran manfaat dana pendidikan dan Manfaat Nilai Tunai selama dalam masa perlindungan

2. Kerja Sama Strategis dengan Allianz Life Indonesia untuk Memberikan Perlindungan Asuransi Jiwa Kredit Kepada Nasabah.

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. (Bank Woori Saudara) dan PT Asuransi Allianz Life Indonesia (Allianz Life Indonesia) menjalin kerja sama strategis untuk solusi perlindungan asuransi jiwa kredit. Allianz Life Indonesia akan menyediakan perlindungan asuransi jiwa berjangka untuk nasabah Bank Woori Saudara yang melakukan pinjaman atau fasilitas kredit. Solusi asuransi jiwa kredit yang terdapat pada produk Kredit Konsumer Bank Woori Saudara (Kredit Pegawai dan Kredit Pensiunan), akan memberikan perlindungan terhadap pinjaman nasabah, terhadap risiko meninggal dunia karena penyebab alami maupun kecelakaan. Dengan demikian, nasabah dapat dengan nyaman menjalani masa pembayaran kewajiban pinjamannya. Dengan metode pembayaran premi tunggal yang mudah, keluarga nasabah akan terlindungi dengan manfaat asuransi senilai dengan jumlah sisa fasilitas kredit jika tertanggung mengalami risiko meninggal dunia.

3. Kolaborasi bersama Mirae Asset Dorong Pertumbuhan Investor Pasar Modal.

PT Mirae Asset Sekuritas Indonesia dan PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk. (BWS) melakukan kerja sama untuk mempercepat percapaian investasi dan mendorong pertumbuhan jumlah investor pasar modal melalui kerja sama pemasaran.

Berikut beberapa penghargaan yang diraih oleh Bank Woori Saudara di tahun 2022:

1. Penghargaan Mitra Bayar Terbaik dengan Implementasi Layanan Kategori A Tahun 2021 dari ASABRI.
2. Penghargaan *13 th IIDC Award 2022 - Top 50 Mid Cap Of Public Listed Companies* dari *Indonesian Institute for Corporate Directorship (IIDC)*.
3. Penghargaan Majalah Investor *Award Best Bank 2022* – Bank terbaik 2022 kategori Bank umum KBMI 2, modal inti lebih dari Rp 6 Triliun-Rp 14 Triliun
4. *The Best in SME Financing 2022 Infobank Award 2022* kategori KBMI II (aset dibawah Rp 50 Triliun)
5. Penghargaan *27 th Infobank Crown Trophy* dengan predikat Sangat Bagus
6. *JP Morgan Awards – Elite Quality Recognition Awards*
7. *BI Awards – Best Supporting MSME 2022.*
8. *The Strongest Performance Bank* dari Majalah InfoBank.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif. Menurut Steven Dukeshire dan Jennifer Thurlow (2002) (dalam Sugiyono 2020:3), “Penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan data dan menganalisis data yang bersifat naratif”.

Penelitian yang menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam. Maka data dalam penelitian ini disajikan dengan menggunakan penjelasan deskriptif untuk menemukan pemahaman yang mendalam mengenai penerapan *TERRA* dalam pelayanan *Customer Service* di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

Berdasarkan jenis data yang digunakan, penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder, berikut penjelasannya:

1. Data Primer

Data primer ini diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya dengan melakukan wawancara dengan staff terkait yaitu bagian *Customer Service* dan Koordinator Operasional untuk memperoleh data.

2. Data Sekunder

Data sekunder ini penulis peroleh dari sumber-sumber yang telah ada seperti buku, jurnal, penelitian sebelumnya, artikel, dan dari website Bank Woori Saudara.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Untuk memperoleh data langsung dari objek yang diteliti di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya dengan cara:

a. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Menurut Sugiyono (2020:106) :

“Observasi partisipasi adalah peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya”.

Dalam hal ini penulis melihat, mengamati dan mencermati kegiatan sehari-hari yang digunakan sebagai sumber data serta ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data.

b. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Menurut Esterberg (2002) (dalam Sugiyono, 2020:114)

“Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan wawancara bersama Ibu Margareta Wila selaku *Customer Service* dan Ibu Ranny Isnri Pratiwi selaku Koordinator Operasional PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya

2. Studi Kepustakaan

Penulis mempelajari berbagai literatur dan data yang diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya, seperti buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu terkait dengan masalah yang diteliti.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1984) (dalam Sugiyono, 2020:133) mengemukakan, “dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas”. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut teknik analisis data yang penulis gunakan:

1. *Data Collection* (pengumpulan data)

Dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian.

2. *Data Reduction* (reduksi data)

Data yang telah diperoleh jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Penulis merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok yang dibuat dalam catatan kecil dan membuang data yang tidak penting.

3. *Data Display* (penyajian data)

Menurut Miles dan Huberman (1984) (dalam Sugiyono, 2020:137): “Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”. Dengan penyajian data maka akan mempermudah kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. *Conclusion Drawing/verification* (menarik kesimpulan)

Setelah penyajian data langkah selanjutnya yang penulis lakukan adalah menarik kesimpulan berupa gambaran atau deskripsi dari objek penelitian.