

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

Sejarah PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. selanjutnya disebut “Bank Woori Saudara” atau “Bank” bermula pada tahun 1906 ketika Organisasi Saudagar Passer Baroe yang diprakarsai oleh H. Basoeni, H. Damiri, dan H. Bajoen, bersama tujuh saudagar lainnya, mendirikan organisasi di bidang ekonomi bernama Himpoenan Soedara (“HS”), yang bertujuan untuk menyalurkan usaha jasa keuangan secara simpan-pinjam. Organisasi ini memperoleh pengesahan sebagai “*Vereeniging*” atau “Perkumpulan” berdasarkan peraturan pada zaman kolonial Belanda yaitu Keputusan Pemerintah Umum No. 33 tanggal 4 Oktober 1913 yang telah diubah dan disahkan terakhir berdasarkan Keputusan Umum No. 15 tanggal 16 Oktober 1935. Perkumpulan Himpoenan Soedara secara resmi mendapatkan izin untuk melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Tabungan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 249.542/U.M II tanggal 11 November 1955. Pada tahun 1974, dilakukan perubahan bentuk hukum Perkumpulan Himpoenan Soedara 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 tahun 1992, terjadi perubahan kepemilikan saham Bank dengan masuknya Ir. Arifin Panigoro beserta PT Medco Intidynamika (dahulu bernama PT Meta Epsi Intidynamika Corporation) (“Medco Group”) sebagai pemegang saham mayoritas Bank. Pada tahun yang sama, nama PT Bank Tabungan HS 1906 berubah menjadi “PT Bank HS 1906” berdasarkan Akta No. 57 tertanggal 18 April 1992, dibuat dihadapan Tien Norman Lubis, SH, Notaris di Bandung.

Pada tahun 2004, PT Bank HS 1906 berubah nama menjadi “PT Bank Himpunan Saudara 1906” berdasarkan Akta No.31 tertanggal 17 Mei 2004, dibuat dihadapan Rita Novita, SH, sebagai pengganti dari Tien Norman Lubis, SH, Notaris di Bandung. Akta tersebut telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia (Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia) berdasarkan Surat Keputusan No.C-25272 HT.01.04.TH.2004 tertanggal 11 Oktober 2004.

Tahun 2006 merupakan babak baru bagi Bank dengan menjadi Perusahaan Terbuka melalui Penawaran Umum Saham Perdana kepada masyarakat (*Initial Public Offering*) atas 500.000.000 saham dengan nilai nominal Rp100 per saham, harga penawaran Rp115 per saham dan melakukan pencatatan pada Bursa Efek Indonesia (dahulu Bursa Efek Jakarta) dengan kode “SDRA” pada tanggal 15 Desember 2006. Pada

tahun tersebut, Bank memperkenalkan nama panggilan komersialnya yaitu “Bank Saudara” disertai dengan perubahan Logo Perusahaan.

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. Dibuat dihadapan Fathiah Helmi, SH, Notaris di Jakarta yang telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia berdasarkan Surat Keputusan No. AHU-00128.40.40.2014 tertanggal 30 Desember 2014. Dengan telah efektifnya penggabungan usaha (*merger*), Bank merubah nama komersialnya dari sebelumnya “Bank Saudara” menjadi “Bank Woori Saudara” diikuti

dengan perubahan logo perusahaan. Penggabungan usaha tersebut merupakan pelaksanaan komitmen dari Woori Bank Korea sebagai Pemegang Saham Pengendali Bank untuk mendukung penuh hanya pada 1 (satu) bank di Indonesia.

Profil Perusahaan	:
Nama Perusahaan	: PT.Bank Woori Saudara 1906, Tbk.
Tanggal Berdiri	: 15 Juni 1974
Dasar Hukum Pendirian	: Akta Pendirian No. 30 tanggal 15 Juni 1974 yang dibuat dihadapan Noezar, S.H., Notaris di Bandung; dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia melalui Surat Keputusan No. Y.A.5/224/3 tanggal 30 Juni 1975 dan diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 69 tanggal 29 Agustus 1975, Tambahan Berita Negara No. 448.
Bidang Usaha	: Bank Umum
Status	: Perseroan Terbatas
Kepemilikan Saham	: Woori Bank Korea 84,20% Arifin Paniogoro 7,38% PT. Medco Intidynamika 4,67% Masyarakat masing masing dengan kepemilikan kurang dari 5% : 5,42%

Bursa Pencatatan Saham	: Bursa Efek Indonesia
Kode Saham	: SDRA
Alamat Kantor Pusat	: Treasury Tower Lantai 26 dan 27, Distric 8 SCBD Lot 28 Jl. Jend.Sudirman Kav. 52-53, Jakarta 12190, Indonesia
Telpon	: 021 - 5087 1906
Email	: mailto:saudara@bankwoorisaudara.com
Situs Web	: www.bankwoorisaudara.com
Situs Web Terkait	: www.wooribank.com

3.1.1. Visi dan Misi Perusahaan

Visi adalah suatu hal pandangan tentang tujuan perusahaan pada masa yang akan datang dengan jangka waktu yang panjang. Didalam visi berisi pernyataan singkat dan jelas, namun pada visi semuanya bisa mencakup pada tujuan perusahaan.

Sedangkan misi adalah suatu rencana yang dapat mengarahkan perusahaan terhadap tujuan perusahaan yang sudah di targetkan oleh perusahaan tersebut. Misi berguna untuk mendukung perusahaan sehingga dapat mencapai tujuannya.

Untuk mencapai tujuannya Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk mempunyai Visi Misi sebagai berikut:

a. Visi Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk

“Menjadi TOP-15 Bank di Indonesia yang mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup”

b. Misi Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk

Untuk mencapai visi tersebut maka misi yang harus dijalankan yaitu 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.

3.1.2. Statement Budaya Perusahaan

Statement Budaya perusahaan adalah nilai kepercayaan dan norma yang menjadi ciri khas perusahaan dan diikuti oleh seluruh anggota perusahaan. Budaya ini menjadikan acuan terhadap anggota perusahaan yang dapat digunakan untuk menjelaskan suatu peristiwa dan fakta yang ada pada lingkungan perusahaan. Budaya perusahaan merupakan salah satu komponen penting dalam keberhasilan ataupun kegagalan sebuah bisnis.

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

- a) *Customer Oriented* : Mengutamakan nasabah
- b) *Excellence* : Memberikan Kontribusi yang baik kepada *Stakeholder*
- c) *Professional* : Kompeten dan Bertanggung Jawab

- d) *Accountability* : Tata Kelola Perusahaan yang Baik
- e) *Trust* : Bank yang terpercaya

3.1.3. Logo dan Makna Perusahaan

Logo merupakan salah satu hal penting bagi suatu perusahaan, karena logo merupakan sebuah ciri khas dari suatu perusahaan dan menjadi lebih unik dan menarik. Dengan adanya logo diharapkan dapat mencerminkan identitas perusahaan agar dapat lebih dikenal oleh banyak orang.

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk sangat mementingkan logo agar dapat dikenal oleh banyak orang, Berikut logo dan makna Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk:



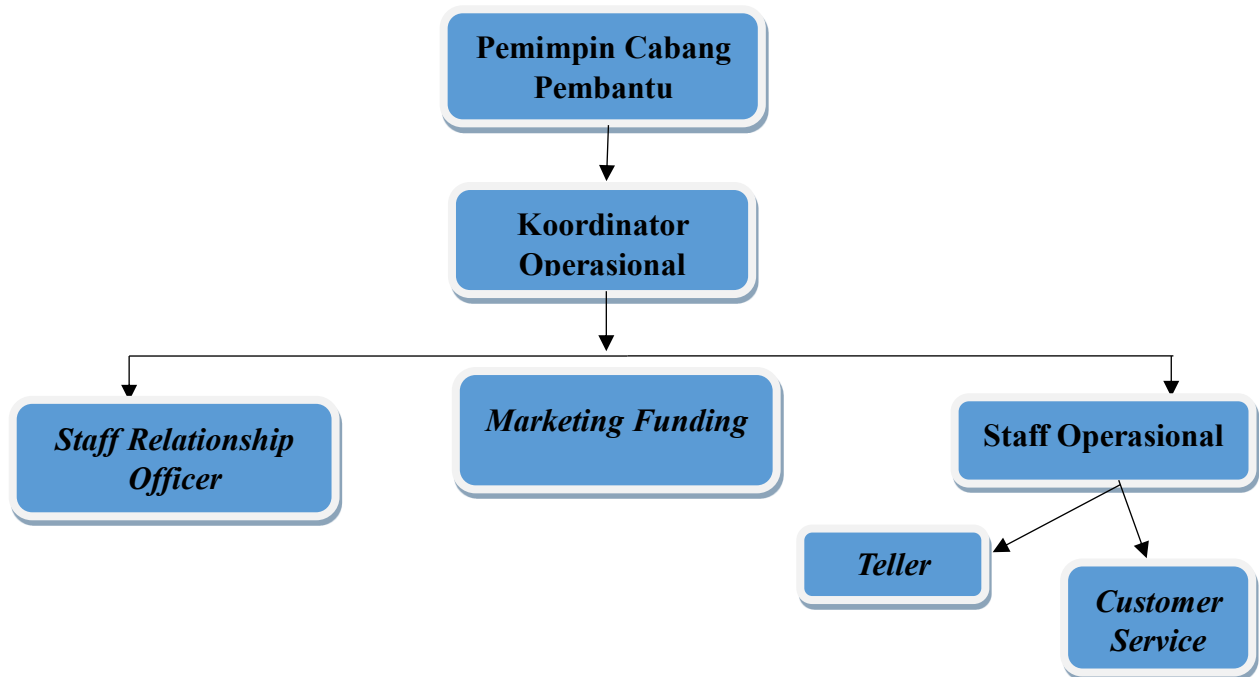
Gambar 3.1 Logo PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.

Sumber : bankwoorisaudara.com

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

Logo PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. yang menggambarkan fajar menyingsing mempunyai maksud untuk menunjukkan kesediaan dan menghadapi tantangan serta harapan untuk menyongsong pada era baru dimana PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. (BWS) sendiri dengan semangat yang tinggi untuk menjadi institusi perbankan terbaik di dunia.

3.1.4. Struktur Organisasi dan *Job Description*



Sumber: PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.

Gambar 3.2 Struktur PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. KCP Manonjaya

***Job Description* PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya**

1. Pimpinan Cabang Pembantu, memiliki tugas diantaranya :

- a. Memimpin kegiatan penyusunan rencana kerja terkait pertumbuhan kantor cabang pembantu.
 - b. Memastikan terhadap kegiatan operasional kantor cabang pembantu harus berjalan secara efisien dan efektif dan berjalan sesuai dengan peraturan yang ada.
 - c. Memastikan kegiatan layanan kantor cabang pembantu telah memenuhi standar layanan.
 - d. Memastikan karyawan kantor cabang pembantu kompeten dalam menjalankan tugasnya masing-masing.
 - e. Melakukan monitoring pada pelaksanaan pelaporan-pelaporan terhadap BI, maupun pihak lainnya.
 - f. Memberikan intruksi terhadap karyawan kantor cabang pembantu.
 - g. Melakukan *follow up* nasabah kantor cabang pembantu.
 - h. Menyetujui pemasukan dan pengeluaran.
 - i. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas inti dan fungsi pada setiap kegiatannya.
 - j. Memasarkan produk dan jasa bank kepada calon nasabah.
2. Koordinator Operasional, memiliki tugas diantaranya :
- a. Melakukan otorisasi transaksi.
 - b. Memastikan kegiatan kantor bekerja dengan baik.
 - c. Memberikan arahan dan saran kepada setiap karyawan.
 - d. Memeriksa setiap kegiatan transaksi.
 - e. Mengawasi pelayanan *Customer Service* dan *Teller*.

- f. Membantu Pimpinan Cabang Pembantu dalam mencapai target bisnisnya.
 - g. Memastikan semua keluhan dari nasabah dengan pelayanan yang sudah diberikan dan ditinjau lanjuti sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam mewujudkan kepuasan nasabah.
3. *Relation Officer*, memiliki tugas diantaranya :
- a. Membantu penjualan produk dalam mencari debitur.
 - b. Melakukan analisis pasar agar dapat mengetahui segmen pasar yang potensial dalam memasarkan produk kredit.
 - c. *Follow up* nasabah.
 - d. Mengenalkan produk kredit terhadap calon nasabah.
 - e. Analisis risiko kredit terhadap calon nasabah untuk pembayaran kredit.
 - f. Membantu perhitungan pembiayaan angsuran dan syarat yang harus disepakati.
4. *Marketing Funding*, memiliki tugas diantaranya :
- a. Mencari nasabah yang memiliki dana lebih agar dapat menyimpannya di bank.
 - b. Memperluas jaringan antar perbankan maupun diluar perbankan.
 - c. Mempromosikan produk bank seperti simpanan tabungan, simpanan deposito, simpanan giro, internet banking.
 - d. Mempertahankan nasabah yang sudah memiliki deposito agar tidak beralih kepada bank lain.

5. *Staff Operasional/ Back Office*, memiliki tugas diantaranya
 - a. Melakukan infut laporan.
 - b. Melakukan pengarsipan *back office*.
 - c. Melakukan infut pengeluaran dan pemasukan.
 - d. Melakukan registrasi dan pembuatan *Memorandum Commite Credit (MCC)*.
 - e. Melakukan pembuatan fasilitas baru/rehab.
 - f. Melakukan penataan dan penyimpanan *master file* kredit aktif beserta jaminan/agunan debitur.
 - g. Membukakan fasilitas baru/rehab.
 - h. Menyimpan seluruh dokumentasi master file kredit.
6. *Customer Service*, memiliki tugas diantaranya :
 - a. Melakukan pengarsipan transaksi.
 - b. Melakukan pembuatan rekening.
 - c. Melakukan perekapan nasabah pensiunan.
 - d. Melakukan pengajuan tunjangan nasabah pensiun.
 - e. Melakukan Autentikasi nasabah ASABRI.
 - f. Melakukan Autentikasi nasabah Taspen.
 - g. Melakukan pembuatan internet banking.
 - h. Pembuatan laporan akhir bulan.
 - i. Mengenalkan dan menawarkan produk serta layanan bank terhadap calon nasabah.
 - j. Membantu dan melayani nasabah terkait transaksi keuangan.

- k. Membantu nasabah dalam melakukan penutupan rekening.
7. *Teller*, memiliki tugas diantaranya :
- a. Menerima setoran tunai dan non tunai dari nasabah.
 - b. Melakukan pencatatan laporan bulanan.
 - c. Mengeluarkan uang untuk penarikan tunai nasabah yang akan mengambil tabungannya.
 - d. Menginfut transaksi ke bank lain dengan transfer, kliring RTGS.
 - e. Membantu melayani nasabah dalam transaksi keuangan.
 - f. Membantu dalam pencairan deposito.
 - g. Mempelajari tentang tindak kecurangan di bank seperti adanya uang palsu saat nasabah setor tunai.

3.1.5. Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

a. Jaringan Usaha Kegiatan

Untuk memperlancar bisnisnya, PT Bank Woori Saudara mengembangkan jaringan usaha dengan memiliki 153 kantor yang terdiri dari :

Tabel 3.1 Tabel Jaringan Usaha

1 Kantor Pusat di Jakarta	29 Kantor Cabang
88 Kantor Cabang Pembantu B	20 Kantor Kas
37 Kantor Cabang Pembantu	135 Unit Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
5 Kantor Cabang Pembantu C	18 Kantor Cabang Pembantu <i>Mobile</i>

Sumber : laporan tahunan 2022

b. Kinerja Usaha Terkini

Pada tahun 2021 Bank Woori Saudara mampu mempertahankan kinerja usahanya meskipun dalam keadaan pandemi Covid-19. Hal ini dapat dilihat pada perolehan laba bank yang mencapai Rp 536 miliar pada tahun 2020. Nilai tersebut dapat tumbuh 7,62% *year on year* (yoy) dibandingkan dengan tahun 2019 yaitu sebesar Rp 499,7 miliar, kinerja tersebut tidak lepas dari adanya peningkatan kredit yang meningkat sebanyak 12,78% dari Rp 26,6 triliun menjadi Rp 30 triliun. Dengan adanya peningkatan tersebut membuat aset Bank Woori Saudara tumbuh sebesar 2,98% *year on year* (yoy) dari Rp 36,9 triliun menjadi Rp 38 triliun pada akhir 2020.

Untuk dana pihak ketiga (DPK) terjadi penurunan sebesar 3,16% *year on year* (yoy) dari Rp 19 triliun menjadi Rp 18,4 triliun. Bersama dengan dilakukannya pengembangan bisnis BWS juga harus fokus terhadap memperbaiki dan meningkatkan kualitas aset selama tahun 2020, dan menghasilkan tingkatan *Non Performing Loan* (NPL) baik dalam *Gross* maupun dalam *Net* masing-masing menjadi 1,12% dan 0,55%.

Berikut merupakan beberapa kerjasama yang terjalin pada tahun 2022 :

1. Bekerja sama dengan Sequis Finansial dalam memberikan solusi dana pendidikan melalui Q Study Plan Insurance kepada nasabah. Pada Oktober 2022 PT Bank Woori Saudara membuat perjanjian kerjasama dengan PT Asuransi Jiwa Sequis Financial (Sequis Financial) dalam meluncurkan produk asuransi Q Study Plan Insurance melalui seremoni dengan dihadiri Presiden Direktur Sequis Financial dan Direktur Kostumer Bank Woori Saudara. Study Plan Insurance diluncurkan oleh Sequis Financial dan bekerja sama dengan Bank Woori Saudara resmi dipasarkan pada bulan Oktober 2022 dengan manfaat yang ditawarkan yaitu manfaat Meninggal Dunia senilai 150% Uang Pertanggungan (UP) jika tertanggung meninggal bukan karena kecelakaan.
2. Kerja sama dengan PT Mirae Asset Sekuritas dalam pemasaran. Kerja sama ini berbentuk Mitra Pemasaran Perantara Perdagangan Efek (MPPPE). Untuk itu Bank Woori Saudara dapat merekomendasikan kepada nasabahnya yang berminat berinvestasi di pasar modal agar dapat menjadi nasabah Mirae Asset Sekuritas. Kerja sama antar dua perusahaan ini menandai untuk pengembangan pasar modal dan paasar keuangan Indonesia semakin baik lagi.

3.1.6. Aktivitas Perusahaan

Berikut merupakan berbagai aktivitas yang ada pada PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Kantor Cabang Pembantu Manonjaya:

1. Menghimpun Dana

Menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki dana lebih dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang kekurangan dana. Ada beberapa produk tabungan yang dimiliki oleh PT. Bank Woori Saudara:

a. Tabungan Harian

Merupakan jenis tabungan yang memiliki setoran awal dengan cukup rendah yaitu dimulai dari Rp. 20.000.

b. Tabungan Woori Saudara

Merupakan produk tabungan yang dapat digunakan oleh masyarakat umum untuk mempermudah bertransaksi dengan menggunakan ATM Woori Saudara.

c. Tabungan Pensiunan

Merupakan tabungan yang dikhususkan untuk nasabah pensiunan Pegawai Negeri Sipil, jenis tabungan ini tidak ada potongan untuk pebulannya.

d. Tabungan K-Pop

Merupakan jenis tabungan khusus untuk anak-anak mulai dari usia 0-17 tahun, tabungan ini tidak memiliki setoran awal, bebas biaya administrasi dan tanpa saldo minimum.

e. Tabungan Woori Saudara Berjangka

Merupakan tabungan pihak ketiga yang penarikannya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu, selama jangka waktu tersebut nasabah diwajibkan untuk melakukan penyetoran angsuran sebesar nilai yang telah diperjanjikan.

f. Simpanan Pelajar (Simpel)

Tabungan khusus pelajar yang dapat memudahkan pelajar untuk belajar menabung.

g. Deposito

Deposito merupakan simpanan dana pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan antara deposan dan bank, jangka waktu deposito adalah 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan dan 24 bulan.

2. Menyalurkan dana dalam bentuk kredit

Aktivitas ini dilakukan untuk menjalankan tugas bank yaitu menaikkan taraf hidup rakyat banyak. Berikut merupakan jenis produk kredit yang ada di Bank Woori Saudara:

a. Kredit Pegawai (KUPEG)

Digunakan untuk berbagai keperluan yang sifatnya primer maupun sekunder. Dengan pelayanan dan proses pencairan kredit yang cepat dan jangka waktu pengembalian yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah.

b. Kredit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Merupakan kredit untuk investasi dan Modal Kerja Usaha Kecil dan Menengah dengan pinjaman maksimum Rp.500.000.000 (Lima Ratus Juta Rupiah).

c. Kredit Pensiunan (KUPEN)

Merupakan pinjaman yang diberikan kepada nasabah pensiunan. Melalui KUPEN nasabah akan mendapatkan fasilitas kredit, baik untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. Dengan pelayanan dan proses pencairan kredit yang cepat dan jangka waktu pengembalian yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah.

d. KUPEN Hybrid

Merupakan pinjaman yang diberikan kepada nasabah calon pensiunan. Melalui KUPEN Hybrid nasabah akan mendapatkan fasilitas kredit, baik untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. Dengan

pelayanan dan proses pencairan yang cepat dan jangka waktu pengembalian yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah.

e. Kredit Tunjangan Hari Tua (THT)

Merupakan pinjaman yang diberikan kepada pensiunan yang memiliki tunjangan hari tua. Melalui kredit THT nasabah akan mendapatkan fasilitas kredit, baik untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. Dengan pelayanan dan proses pencairan kredit yang cepat dan jangka waktu pengembalian yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah.

3. Layanan Lainnya

a. Transfer

Merupakan 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.

b. Inkaso

Merupakan 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 diluar wilayah kliring atau luar negeri.

- c. Pengiriman uang melalui RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Merupakan pengiriman yang dapat diterima segera oleh penerima, adapun nominal pengiriman melalui sistem RTGS diatas Rp.100.000.000 (seratus juta rupiah) dengan dikenakan biaya untuk satu kali pengiriman sebesar Rp.27.000 (dua puluh tujuh ribu rupiah).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif pada dasarnya lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar sehingga tidak menekankan pada angka, datang yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan lebih rinci sehingga dapat mudah untuk dipahami.

Sumber data penelitian ini menggunakan:

1. Data Primer diperoleh dan dikumpulkan oleh penulis secara langsung di lapangan pada PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk KCP Manonjaya.
2. Data sekunder diperoleh dari berbagai literatur seperti buku, artikel, jurnal dan penelitian sebelumnya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pengumpulan sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Pada teknik pengumpulan dengan studi pustaka penulis mempelajari buku-buku yang akan dijadikan sumber dan berkaitan dengan kasus yang akan dilakukan penelitian. Dengan menggunakan studi kepustakaan dapat memperoleh data yang bersifat teoritis dan dapat dijadikan sebagai bahan dasar sumber yang diteliti.

2. Studi Lapangan

Teknik pengumpulan ini dilakukan secara langsung ke lapangan, teknik pengumpulan data yang dilakukan sebagai berikut:

a. Wawancara mendalam

Penulis melakukan wawancara mendalam dengan pihak bank yaitu dengan *supervisor* dan *relation officer* untuk menanyakan data beserta informasi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

b. Observasi langsung

Pada bagian ini penulis melakukan observasi secara langsung dari objek yang sedang diteliti pada PT Bank

Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482) analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:245) Pengumpulan data adalah mengumpulkan data yang ada di lapangan secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil wawancara langsung di lapangan.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberi gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2018:249) Penyajian data dapat dilakukan dalam uraian singkat, bagan, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut dapat tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

4. Membuat Kesimpulan

Langkah terakhir merupakan pembuatan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan dapat berkembang setelah penelitian di lapangan.