

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 3.1.1 Sejarah Perusahaan

Sejarah BRI dimulai sejak didirikan sebuah lembaga semacam Bank oleh Raden Aria Wiriadmadja pada 1894 di Purwokerto, Jawa Tengah dengan nama *De Peorwokertoscne Hulp En Spaarbank Der Inlandsche Hoofden* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Pribumi. Pada tahun 1895 didirikanlah Bank Perkreditan Rakyat pertama dengan nama *Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Ambteneren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi.

Sejak saat itu BRI mengalami pergantian nama, antara lain pada tahun 1912 menjadi *Centralekas Voor Het Volkscredietwezen* dan pada tahun 1934, berubah nama menjadi *Algemeene Volkscrediet Bank (AVB)* yang menyatukan bank-bank perkreditan pada saat itu. Tahun 1942, AVB berubah menjadi *Syomin Ginko*. Sejak kemerdekaan Republik Indonesia, berubah nama lagi menjadi Bank Rakyat Indonesia yang kemudian berganti nama lagi menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat (BARRIS) lalu menjadi Bank Menengah. Berdasarkan Perpu No. 41, berdiri Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan gabungan BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Handels Maatschappij (NHM)*. Kemudian berdasarkan penetapan presiden (penpres) No. 9 tahun 1965 BKTN diintegrasikan kedalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah melalui pembentukan bank tunggal dengan Nama BNI unit II

bidang rural, dan berdasarkan UU No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan UU No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral yang mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral, BNI Unit II Rural menjadi BRI. Perubahan status BRI menjadi persero, terjadi sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan peraturan pemerintah RI No. 21 tahun 1992 yang mengubah status BRI menjadi PT. BRI (persero). Seiring dengan kondisi perekonomian yang menuntut BRI untuk lebih berperan aktif dalam penyaluran dan penghimpunan dana masyarakat, BRI melaksanakan *go public* pada tanggal 23 oktober 2003 dan sejak saat itu berganti nama menjadi PT. BRI (persero) Tbk.

Sebuah langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA) pada tahun 2007, yang kemudian dikonversi menjadi PT. Bank Syariah BRI. Unit Usaha Syariah BRI kemudian dipisahkan (*spin off*) dari Bank BRI dan digabungkan ke dalam PT. Bank Syariah BRI pada 1 Januari 2009.

Sedangkan pada tahun 2011 terdapat 3 tanggal penting bagi Bank BRI , yakni: 11 Januari 2011, Bank BRI melaksanakan *stock split* yaitu pemecahan nominal saham yang semula Rp500 per saham menjadi Rp250 per saham. Stock split yang dilakukan Bank BRI bertujuan untuk meningkatkan likuiditas perdagangan saham dan memperluas penyebaran kepemilikan saham Perseroan di Bursa Efek Indonesia. Sedangkan pada tanggal 3 Maret 2011, Bank BRI kembali melakukan corporate action dengan melakukan pendatanganan Akta Akuisisi dengan Dana Pensiun Perkebunan (Daperbun) untuk mengakuisisi dan menjadi pemegang saham pengendali bagi PT Bank Agroniaga Tbk. Momen penting di tahun 2011 ditutup pada tanggal 16 Desember 2016. Pada tanggal itu, selain

memperingati HUT Bank BRI ke-116 tahun, Bank BRI juga melakukan *corporate action* penandatanganan *Instrument of Transfer dan Bought and Sold Notes* antara Bank BRI dengan Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa Sejahtera atas saham BRIngin Remittance Co.Ltd (Hong Kong).

Pada 2014 BRI ingin memberikan yang terbaik untuk nasabah. Bank BRI terus meningkatkan pertumbuhan jumlah ATM hingga mencapai 20.792 unit ATM serta mesin EDC yang menembus angka 131.204 unit. Pencapaian tersebut membawa Bank BRI menjadi Bank dengan jaringan ATM dan EDC terbesar di Indonesia. Selain itu, di tahun ini tepatnya pada tanggal 28 April 2014, Bank BRI melakukan sebuah langkah besar, tidak hanya bagi Bank BRI tetapi juga bangsa Indonesia. Bank BRI melakukan penandatanganan Kontrak Pengadaan Satelit dan Peluncuran Satelit BRI (BRIsat) dengan *Space Systems/Loral (SSL) dan Arianespace*. Nantinya Bank BRI akan menjadi Bank pertama dan satu-satunya di dunia yang mengoperasikan satelit sendiri.

Sedangkan pada 2015 dalam rangka memperluas dan memperkuat jaringan bisnis perbankan di Asia, Bank BRI kembali menambah jumlah jaringan kerja konvensional melalui pembukaan kantor di jantung kota Singapura yang berlokasi di OUE Bayfront, 50 Collyer Quay, Singapura. Sebelumnya BRI telah memiliki beberapa unit kerja luar negeri di beberapa Negara, yakni BRI New York Agency, BRI Cayman Island Branch, Hong Kong Representative Office, dan BRI Remittance Hong Kong. Inovasi lainnya yang tak kalah penting di tahun 2015, Bank BRI menjadi satu-satunya bank yang mengoperasikan unit kerja dalam bentuk kapal yang dikenal dengan nama 'Teras BRI Kapal'. Dalam menjalankan

pelayanannya, Teras BRI Kapal didukung teknologi informasi yang canggih dan sumber daya manusia yang handal. Kapal dilengkapi petugas teller dan *customer service* serta petugas kredit mikro. Yang teristimewa, Teras BRI Kapal juga menghadirkan 1 unit *Automated Teller Machine* (ATM) di atas kapal yang akan berfungsi selama 24 jam secara Online.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **A. Visi Bank Rakyat Indonesia (BRI)**

Menjadi *The Most Valueable Banking Group In South East Asia and Champion of Financial Inclusion*. Yang berarti Bank BRI akan memperluas jaringan di Indonesia sekaligus mempertegas komitmen untuk mempertajam focus dalam menumbuhkembangkan sektor UMKM dengan sinergi bersama anak usaha (BRI Group). Perluasan fungsi anak perusahaan dalam BRI Group tersebut dilakukan untuk diversifikasi *income, spreading risk* dan memperkuat customer base BRI. Dalam hal ini Bank BRI memberi contoh pembentukan Holding Ultra Mikro (UMi) Bersama PT. Pegadaian dan PT. Permodalan Nasional Madani (PNM) yang merupakan wujud komitmen BRI untuk *go smaller*. Karena, disisi lain Bank BRI melihat bahwa UMKM adalah tulang punggung pertumbuhan perekonomian Indonesia, BRI Mengambil peran dengan mengucurkan 83,27% dari total kredit kepada pelaku UMKM.

## **B. Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI)**

### **1. Memberikan yang terbaik**

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

### **2. Memberikan pelayanan prima**

Dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan risk management excellence.

### **3. Bekerja dengan optimal dan baik**

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

#### **3.1.3 Statement budaya perusahaan**

Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia dilakukan secara tepat waktu, tepat jumlah dan memenuhi kualitas sesuai dengan rencana bisnis Bank BRI. Menghadapi tantangan dan persaingan bisnis, pekerja Bank BRI memposisikan diri

menjadi sumber daya manusia yang kreatif, inovatif, memiliki kemampuan belajar dan kemauan berubah.

Selain itu peningkatan pengetahuan dan keterampilan pekerja merupakan bagian yang tak terpisahkan dari penerapan prinsip kehati-hatian serta pengelolaan risiko secara terpadu. Sebagai aset paling berharga yang dimiliki, Bank BRI terus melakukan penyempurnaan di seluruh aspek yang meliputi perencanaan, pembinaan dan pengembangan pekerja, pendidikan dan pelatihan serta kesejahteraan pekerja. Salah satu wujud komitmen perusahaan untuk meningkatkan kompetensi SDM yang dimiliki, Bank BRI mendirikan *BRI Corporate University* untuk menyelenggarakan pendidikan yang berkualitas dan selaras dengan kebutuhan pengembangan bisnis dalam rangka mendukung sasaran strategis perusahaan.

Bank BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi landasan berpikir, bertindak, serta berperilaku setiap insan Bank BRI sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter. Nilai-nilai pokok perusahaan tersebut tertuang pada Budaya Kerja Bank BRI, yaitu Integritas, Profesionalisme, Kepuasan Nasabah, Keteladanan dan Penghargaan kepada SDM. Nilai-nilai Budaya Kerja Bank BRI telah diimplementasikan oleh seluruh jajaran yang merupakan nilai-nilai untuk membangun Kode Etik Bank BRI sehingga dalam berpikir dan bertindak mempunyai acuan yang jelas dan terukur. Pemenuhan nilai-nilai budaya kerja Bank BRI selanjutnya dapat mengantarkan Bank BRI dalam menerapkan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

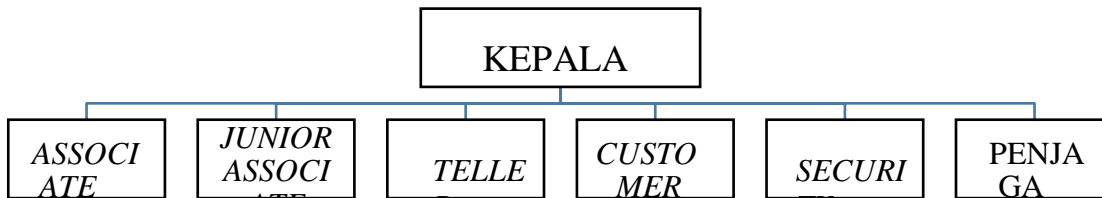
Selain itu, bank BRI juga memiliki nilai-nilai budaya lainnya yaitu “*AKHLAK CORE VALUES BUMN*” ini juga berarti seperti :

1. Amanah berarti setiap SDM BUMN wajib memegang teguh kepercayaan yang diberikan oleh perusahaan.
  - a. Memenuhi janji dan komitmen.
  - b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
  - c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika
2. Kompeten berarti setiap SDM BUMN wajib terus-menerus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
  - a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
  - b. Membantu orang lain belajar.
  - c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.
3. Harmonis berarti setiap SDM BUMN wajib saling peduli dan menghargai perbedaan.
  - a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
  - b. Suka menolong orang lain.
  - c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.
4. Loyal berarti setiap SDM BUMN wajib berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
  - a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.

- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
  - c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.
5. Adaptif berarti setiap SDM BUMN wajib terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
  - b. Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
  - c. Bertindak proaktif.
6. Kolaboratif berarti setiap SDM BUMN wajib membangun kerja sama yang sinergis.
- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
  - b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
  - c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan Bersama



### 3.1.4 STRUKTUR ORGANISASI BANK BRI UNIT NAGARASARI



Sumber: diadaptasi dari [www.bristars.bri.co.id](http://www.bristars.bri.co.id), 2023

Gambar 2.3.1.4 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Nagarasari

#### Daftar Posisi BRI Unit Nagarasari

1. Kepala Unit
2. Associate Mantri
3. Junior Associate Mantri
4. Customer Service
5. Teller
6. Security
7. Penjaga Malam

### 3.1.5 Job Description

1. Kepala Unit
  - a. Kepala Unit membawahi mantra-mantri, *customer service*, dan *teller*.
  - b. Melaksanakan prosedur kredit.
  - c. Mendiskusikan Rapat Kerja Anggaran dengan unit bisnis.
  - d. Manjerial dan menegosiasikan dengan *Assistant* Manajer Bisnis Mikro/ Pimpinan cabang.
  - e. Mengoptimalkan kinerja BRI Unit.
  - f. Berperan serta secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis serta menjalin hubungan profesioanal dengan debitur dan dana dari masyarakat yang terkait.
  - g. Menyampaikan masalah-masalah yang timbul berkaitan dengan kredit kepada atasannya.
  - h. Bertanggung jawab atas kebenaran analisis kredit yang akan diputus *Assistant* Manajer Bisnis Mikro atau Pimpinan Cabang dan memutus kredit sesuai kewenangannya.
2. Mantri
  - a. Melaksanakan prosedur kredit di unit kerjanya
  - b. Mempelajari dan melakukan analisis terhadap potensi ekonomi di wilayah kerjanya.
  - c. Mempersiapkan dan melaksanakan rencana bisnis prioritas terhadap debitur dan menetapkan prioritas pembinaan atas debitur yang di kelolanya.

- d. Berindak sebagai pemrakarsa/penganalisa dan atau perekomendasi untuk setiap permohonan kredit.
- e. Melaporkan situasi dan kondisi bisnis debitur baik yang masih lancar maupun memburuk serta memberikan usul,saran pemecahan atau penanggulangannya Rencana Tindak Lanjut (RTL) dan menindak lanjuti nasabah yang melakukan tunggakan yang sudah di putus Kaunit.

### 3. *Customer Service*

- a. Menata usaha register-register yang berkaitan dengan pemberian kredit.
- b. Menata usaha register pembrantasan tunggakan.
- c. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah pinjaman dengan sebaik-baiknya.
- d. Mengelola penyimpanan berkas-berkas pinjaman dan melakukan *review* dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Mengerjakan semua laporan BRI yang berkaitan dengan kredit.

### 4. *Teller*

- a. Membuat aplikasi tambahan kas awal dan menerima uang dari supervisor.
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran.

- c. Meneliti keabsahan bukti yang diterima masuk kelengkapan *maker, checker, signer* (MCS) sebesar dibayarkan kepada yang berhak.
- d. Mengesahkan dalam *Online Sistem Information Bank* (OLSIB) dan menandatangani bukti kas atas transaksi yang melebihi batas wewenangnya.
- e. Meminta pengesahan/flat bayar kepada pejabat yang berwenang atas transaksi yang melebihi batas wewenangnya.
- f. Mengelola dan menyetorkan uang fisik kas kepada Supervisor baik selama pelayanan kas maupun akhir hari.
- g. Memelihara kerjakan register perincian sisa kas.
- h. Membayar biaya-biaya hutang, realisasi kredit dan transaksi lainnya yang kwitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang.

#### 5. Security

- a. Menjaga keamanan pada saat bank beroperasi.
- b. Melayani nasabah seperti mengaktifkan BRIMO.
- c. Mengarahkan nasabah untuk membawa kertas antrian

#### 6. Penjaga Malam

- a. Menjaga keamanan bank pada saat malam hari hingga pagi hari.

### **3.1.6 Metode Penelitian**

Menurut Darmadi (2013:153) menjelaskan bahwa “metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri – ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis”. Metode penelitian yang dilakukan penulis ada deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.

### **3.1.7 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis mengambil jenis data kualitatif yang dimana data yang berbentuk tulisan atau verbal yang didapat dari beberapa pendapat dan teori yang menggambarkan suatu masalah yang berkaitan dengan prosedur pencairan dana klaim asuransi kredit usaha pedesaan dan perkotaan (kupedes) pada Bank Rakyat Indonesia Unit Nagarasari.

Cara perolehan data ini sendiri adalah dengan observasi yang berdasarkan dengan sumber data yang digunakan penulis adalah data primer. Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli melalui metode wawancara dan observasi yang dilakukan sendiri oleh penulis di Bank Rakyat Indonesia Unit Nagarasari. Dan data yang diperoleh oleh penulis dari buku – buku serta penelitian terdahulu.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Studi lapangan.

Teknik yang dilakukan secara langsung atau turut serta dalam kegiatan penelitian agar dapat mengamati objek yang diteliti. Menurut Bevan dan Sharon (2009), “Studi lapangan adalah metode pembelajaran melalui pengumpulan secara langsung dengan pengamatan, wawancara, mencatat, atau mengajukan pertanyaan – pertanyaan. Pada saat proses berlangsung, pembelajar berada langsung di lapangan.” Adapun kegiatannya seperti wawancara mendalam, *participant observer*, dan dokumentasi.

a. Wawancara mendalam

Penulis Melakukan wawancara dengan pihak bank yaitu dibagian *customer service* yang bertanggung jawab untuk mengumpulkan detail informasi nasabah yang akan diberikan kepada pihak asuransi. Dan penulis juga Melakukan wawancara kepada pihak asuransi untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang penulis teliti.

b. *Participant Observer*

Penulis melaksanakan observasi pada objek penelitian selama 30 hari kerja di Bank Rakyat Indonesia Unit Nagarasari yang dimulai dari 19 Desember 2022 hingga 27 Januari 2023.

### c. Dokumentasi

Penulis memiliki beberapa dokumentasi yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

### 2. Studi Kepustakaan

Dalam studi pustaka penulis mempelajari beberapa buku yang ada di perpustakaan universitas dan perpustakaan kota. Dengan studi pustaka penulis mendapatkan data – data yang bersifat teoritis yang kemudian dapat dijadikan bahan dasar untuk pemikiran penelitian ini.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini diantaranya pengumpulan data, reduksi data dan penampil data. Dari hasil analisis data dapat ditarik kesimpulan bahwa berikut ini adalah teknik analisis yang digunakan peneliti:

#### 1. Pengumpulan data

Pada teknik ini peneliti mengumpulkan data yang dibutuhkan secara objektif dengan melakukan wawancara pada narasumber pada saat melakukan observasi lapangan atau magang.

#### 2. Reduksi data

Dalam hal ini peneliti memilah data informasi yang telah didapatkan selama observasi pada tema yang akan diteliti untuk bahan penelitian.

#### 3. Penampil Data

Peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian, bagan dan sejenisnya yang akan mempermudah data tersebut untuk dipahami.

#### 4. Penarikan kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh peneliti ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh sebagai hasil dari adanya penelitian.

Pada tahap ini peneliti melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukan reduksi dan penyajian data, penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.