

## BAB III

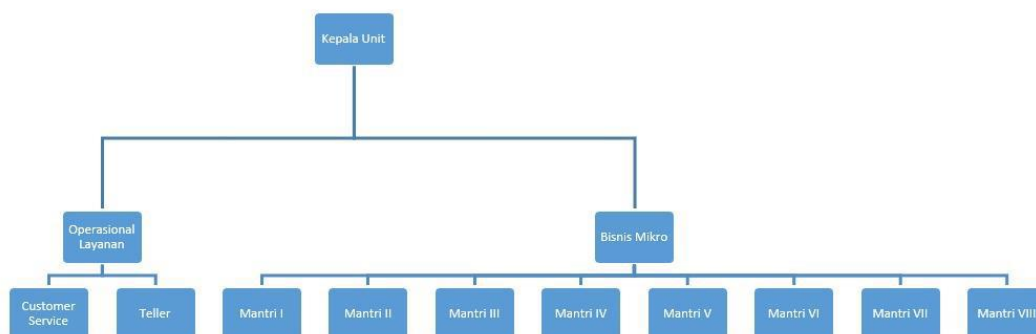
### OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam studi ini berfokus pada strategi promosi BRIImo yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Sukamenak untuk meningkatkan jumlah penggunaannya. Penelitian ini akan mengkaji berbagai aspek diantaranya bauran promosi, hambatan-hambatan dalam strategi promosi BRI Kantor Unit Sukamenak dalam meningkatkan *user* BRIImo, dan solusi dalam menghadapi hambatan tersebut. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memberikan rekomendasi yang dapat membantu BRI Kantor Unit Sukamenak mengoptimalkan strategi promosi BRIImo dan meningkatkan jumlah penggunaannya secara signifikan.

##### 3.1.1 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Sukamenak:



*Gambar 3. 1 Struktur Perusahaan BRI Kantor Unit Sukamenak*

*Sumber: BRI Kantor Unit Sukamenak*

### 3.1.2 Job Description

#### 1. Kepala Unit

- a. Mengelola fungsi identifikasi potensi dan persaingan bisnis mikro.
- b. Mengelola fungsi penyusunan dan penyempurnaan strategi pengembangan bisnis BRI Unit.
- c. Mengelola fungsi penyusunan dan implementasi program pemasaran dan Kerjasama bisnis mikro.
- d. Mengelola fungsi analisis kebutuhan nasabah, pemasaran, *relationship* dan pemberian Solusi terintegrasi (*integrated banking solution*) atas permasalahan nasabah/ calon nasabah.
- e. Mengelola fungsi pembinaan (antara lain: *coaching, mentoring*), monitoring dan evaluasi kinerja.
- f. Mengelola fungsi peningkatan kompetensi (antara lain: *reskilling, upskilling* pekerja sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan *Uob tif*).
- g. Mengelola fungsi prakarsa, analisis, rekomendasi, pemberian putusan kredit, pengendalian kualitas kredit, realisasi penghapus bukan (PH) dan pemasukan *recovery*.
- h. Mengelola fungsi monitoring dan pembinaan (*off/onsite*) kinerja portofolio/ *account* nasabah bisnis mikro.
- i. Termasuk *human capital* dan pelaporan mengelola fungsi operasional.
- j. Mengarahkan kegiatan pelaksanaan kegiatan literasi digital/ penyuluh digital.

## 2. *Supervisor* Operasional & Layanan

- a. Menyupervisi kegiatan identifikasi potensi bisnis mikro dan ekosistem bisnis mikro yang bersumber dari nasabah BRI Unit.
- b. Menyupervisi kegiatan *customer relationship management* (CRM) nasabah simpanan utama dan pinjamana BRI Unit serta sinergi bisnis dan ekosistem bisnis mikro dengan Perusahaan Anak.
- c. Menyupervisi kegiatan penjualan produk dan jasa BRI Group kepada nasabah.
- d. Menyupervisi kegiatan edukasi dan literasi produk digital/penyuluh digital kepada nasabah.
- e. Melaksanakan kegiatan operasional, administrasi dan dokumentasi kredit.
- f. Menyupervisi kegiatan pembinaan (antara lain: *coaching, menthoring*), evaluasi kinerja jajaran operasional & layanan serta peningkatan kompetensi (antara lain: *reskilling, upskilling*) pekerja sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan *Uob fif*.
- g. Menyupervisi kegiatan pengelolaan ruangan BRIMEN serta arsip kredit, arsip operasional & layanan antara lain: simpanan, jasa bank & produk lainnya, arsip HC, arsip logistic, arsip IT & E-Channel dan arsip lainnya.
- h. Menyupervisi kegiatan pelayanan dan pengawasan operasional transaksi finansial.
- i. Menyupervisi kegiatan pengelolaan kas awal hari, jam pelayanan, maupun akhir hari, pergeseran kas serta pengelolaan kas e-channel termasuk menjaga maksimum kas.

- j. Mengelola fungsi operasional perpajakan, akuntansi dan *financial system*.

### 3. Mantri

- a. Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan persaingan bisnis mikro dan ekosistem bisnis mikro.
- b. Melaksanakan kegiatan analisis kebutuhan nasabah, pemasaran, relationship dan pemberian Solusi terintegrasi (*integrated banking solution*) atas permasalahan nasabah/ca;on nasabah.
- c. Mengelola fungsi akuisisi, pemasaran, penguasaan dan peningkatan *usage* ekosistem bisnis mikro.
- d. Melaksanakan kegiatan Prakarsa, analisis, rekomendasi kredit, pengendalian kualitas kredit, realisasi penghapusbukuan (PH) dan pemasukan *recovery* Daftar Hitam (DH) bisnis mikro, ultra mikro dan pinjaman berbasis *platform* ekosistem bisnis mikro.
- e. Melaksanakan kegiatan monitoring dan pembinaan (*off/onsite*) kinerja portofolio/*account* nasabah.
- f. Melaksanakan kegiatan pelaksanaan kegiatan literasi digital/penyuluh digital sinergi bisnis dan ekosistem bisnis mikro dengan Perusahaan Anak.
- g. Melaksanakan kegiatan penyusunan/ penyediaan data, informasi, dan laporan bisnis mikro dan ekosistem bisnis mikro.

### 4. Teller

- a. Melaksanakan kegiatan operasional transaksi finansial termasuk pengelolaan kas kantor dan e-channel serta perpajakan.

- b. Melaksanakan kegiatan pengelolaan kas serta pengelolaan kas e-channel termasuk menjaga maksimum kas.
- c. Melaksanakan operasional perpajakan, akuntansi, dan *financial system*.
- d. Melaksanakan kegiatan *cross selling* dan *referral* produk BRI Group kepada nasabah.
- e. Melaksanakan kegiatan edukasi dan literasi produk digital/penyuluh digital kepada nasabah.
- f. Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip operasional & layanan (antara lain: simpanan, jasa bank & produk lainnya).
- g. Melaksanakan kegiatan operasional, administrasi dan dokumentasi kredit.

#### 5. *Customer Service*

- a. Melaksanakan kegiatan operasional transaksi non finansial dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi, dan jasa bank lainnya termasuk memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan nasabah serta pengelolaan e-channel.
- b. Melaksanakan kegiatan administrasi berkas rekening simpanan, jasa bank dan produk lainnya serta pengelolaan kualitas data nasabah dan bukti kepemilikan rekening, kartu debit dan warkat serta pengelolaan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terrorisme.
- c. Melaksanakan kegiatan *cross selling* dan *referral* produk BRI Group kepada nasabah.

- d. Melaksanakan kegiatan edukasi dan literasi digital/ penyuluh digital.  
Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip operasional & layanan (antara lain: simpanan, jasa bank & produk lainnya) serta arsip dan dokumen kredit.
- e. Melaksanakan kegiatan operasional, administrasi dan dokumentasi kredit.

#### 6. *Cleaning Service*

- a. Menjaga kebersihan di lingkungan Kantor Unit.
- b. Membantu karyawan unit ketika diperlukan.

#### 7. Satpam

- a. Menjaga keamanan lingkungan kerja di Kantor Unit.
- b. Mengawasi dan mewaspadaikan orang-orang yang dianggap membahayakan lingkungan kantor.
- c. Membantu mengarahkan nasabah yang akan melakukan transaksi ke *customer service*, ke *teller*, atau sebagainya.

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2019:16) penelitian kualitatif adalah:

“Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”.

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada promosi yang diterapkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Sukamenak untuk meningkatkan jumlah pengguna BRImo untuk mencapai target pasar. Penelitian ini mengusulkan penerapan *promotion mix* yang komprehensif meliputi periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, penjualan personal, dan pemasaran langsung. Tujuan utama dari strategi ini adalah untuk meningkatkan jumlah pengguna BRImo secara signifikan. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga dalam pengembangan strategi promosi BRImo yang efektif.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian data penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Sugiyono (2019:231) menyatakan “wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Wawancara mendalam (*in depth interview*) merupakan metode pengumpulan data untuk keperluan penelitian melalui diskusi tatap muka, proses ini melibatkan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun secara terstruktur antara pewawancara dan responden. Pendekatan ini dilakukan secara sistematis dan menyeluruh untuk mengumpulkan data yang

dibutuhkan. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan memilih informan yang mengetahui penelitian ini yaitu *Supervisor* dan *customer service* BRI Kantor Unit Sukamenak, sehingga data yang diperoleh valid sesuai dengan yang dibutuhkan.

## 2. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Sugiyono (2019:224) menyatakan: “dalam observasi, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian”. Observasi merupakan proses pengamatan sistematis dari aktivitas manusia dan pengaturan fisik dimana kegiatan tersebut berlangsung secara terus menerus dari lokus aktivitas bersifat alami untuk menghasilkan fakta. Peneliti melakukan observasi langsung dimana merujuk pada pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap objek yang sedang diteliti tanpa adanya perantara. Dalam bentuk ini, observasi langsung mencakup pengamatan dan pencatatan yang dilakukan pada Lokasi terjadinya peristiwa, sehingga peneliti berada di lokasi yang sama dengan objek yang sedang diteliti. Peneliti melakukan observasi langsung pada saat kegiatan magang yang dibimbing dan diawasi oleh pembimbing lapangan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Sukamenak.

## 3. Studi Kepustakaan (*Library Reseach*)

Menurut (Sugiyono, 2019) berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat

penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur – literatur ilmiah. Pada kegiatan peneliti penulis memperkuat data dengan melakukan literatur – literatur, buku sumber, artikel dan jurnal – jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti penulis.

### **3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan pada strategi promosi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Sukamenak dalam meningkatkan user BRI<sup>Mo</sup> dengan menggunakan data primer yang merupakan sumber langsung dari narasumber yaitu dengan wawancara terhadap karyawan BRI Kantor Unit Sukamenak.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Sukamenak adalah dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang dimana data yang dianalisis didapat dari hasil wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan strategi promosi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam meningkatkan *user* BRI<sup>Mo</sup>, berikut ini adalah teknik analisa data yang digunakan:

#### **1. Pengumpulan data**

Pengumpulan data adalah proses pengumpulan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang akurat, relevan dan valid yang akan digunakan dalam

analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara wawancara dan observasi.

## 2. Reduksi data

Dalam reduksi data ini yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian reduksi data yang didapatkan akan memberikan gambaran yang jelas serta mempermudah untuk melakukan pengumpulan data. Dalam hal ini diperlukan mereduksi data dari hasil wawancara yang disampaikan oleh pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Sukamenak.

## 3. Penyajian data

Merupakan kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk teks naratif. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk mengetahui strategi promosi yang dilakukan oleh BRI Kantor Unit Sukamenak dalam meningkatkan *user* BRImo.

## 4. Penarikan kesimpulan

Tahap terakhir dalam teknik analisis data ini yaitu, menginterpretasikan hasil dari penelitian untuk mengetahui rekomendasi strategi promosi yang lebih efektif untuk meningkatkan *user* BRImo di BRI Kantor Unit Sukamenak.