

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam tugas akhir ini adalah pelaksanaan program *Corporate Social Responsibility* (CSR) yang dilaksanakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Siliwangi Kota Tasikmalaya dari tahun 2020 hingga 2024. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam bagaimana program-program CSR tersebut diimplementasikan di tingkat unit, bagaimana program-program tersebut dirasakan dan diinterpretasikan oleh masyarakat lokal sebagai penerima manfaat, serta faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program dan implikasinya terhadap legitimasi Bank BRI di mata masyarakat, Konteks lokal Kota Tasikmalaya, dengan dinamika sosial-ekonomi dan karakteristik budaya yang unik, menjadi lensa penting dalam memahami fenomena ini. Dengan demikian, penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran holistik mengenai pelaksanaan CSR, yang mencakup baik perspektif internal organisasi maupun perspektif eksternal masyarakat.

Secara spesifik, objek penelitian ini melibatkan analisis yang komprehensif terhadap elemen-elemen berikut:

3.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Bank Rakyat Indonesia (BRI) atau bernama lengkap PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk termasuk bank di Indonesia yang berumur paling tua. Bank ini didirikan tanggal 16 Desember 1895 di Kabupaten Purwokerto, Provinsi Jawa

Tengah. Layaknya bank yang paling tua di Indonesia, BRI selalu mempunyai sifat yang sangat konsisten dalam menyediakan pelayanan kepada kelas usaha mikro, usaha kecil maupun usaha menengah dan kewajiban tersebut selalu sampai waktu BRI dijadikan sebagai perusahaan publik yaitu pada tahun 2003 sampai saat ini. Pemerintah Indonesia adalah pemilik saham berkontinyu paling besar di BRI atau pemegang saham mayoritas, yaitu berjumlah sebesar 56,75% dan selebihnya 34,25% dimiliki oleh pemilik *public shares*.

Selama 7 tahun berkelanjutan Bank BRI tetap memiliki kapabilitas dalam mempertahankan kinerja dan prestasi sebagai bank dengan jumlah perolehan laba paling besar dan selalu sukses memperoleh peringkat satu dalam hal kepemilikan asset di antara industri perbankan yang ada di negara Indonesia. Hal tersebut disebabkan oleh besarnya *supports* dan *experiences* serta kapabilitas atau kemampuan yang sangat mumpuni di dalam memberikan pelayanan perbankan kepada para nasabahnya terutama pada kelas UMKM. BRI merupakan bank microbanking yang telah mengakar dikalangan rakyat Indonesia. Disamping memiliki kefokuskan pada kelas UMKM, Bank BRI secara kontinyu meningkatkan dan mengembangkan berbagai macam produk *consumer banking* pelayanan yang sifatnya institusional yang dikhususkan bagi masyarakat yang tinggal di perkotaan. Dalam memberikan dukungan terhadap upaya tersebut, BRI tetap fokus mengembangkan koneksi kerja dan berhasil dicatat sebagai bank paling besar dalam hal total unit kerja di Indonesia yaitu jumlahnya mencapai 9.618 Unit kerja yang terdiri dari 1 unit Office Center atau Kantor Pusat, 19 Unit Kanwil atau Kantor Wilayah yang tersebar di Indonesia, 461 Unit Kacab meliputi 3 Unit Kerja atau

Uker di luar negeri, 584 Kantor Kacapem atau Kantor Cabang Pembantu, 917 Kantor Kas, 5. 293 BRI Unit, 2.457 Teras BRI dan 610 Teras BRI Keliling, ditambah lagi dengan 227.000 Jaringan *e-channel* (Anjungan Tunai Mandiri, EDC, CDM, E-Buzz) semuanya tersebar diseluruh penjuru Indonesia. Seluruh unit kerja tersebut selalu terhubung atau terintegrasi secara real time online.

Di samping meningkatkan kekuatan prasarana koneksi kerja dan teknologi ebanking, BRI juga tetap meningkatkan upaya agar bisa memasuki layanan bank yang ditujukan untuk pebisnis kelas kecil yang posisinya ada di traditional market, dengan perantara beranda BRI yang dilakukan peluncuran pada Desember 2009, perangkat kerja kecil tersebut dibuat dengan tujuan yaitu BRI capable dalam menggapai pedagang-pedagang di traditional markets yang sebelumnya belum disentuh oleh *banking services* secara optimal dan menyeluruh. Sejarah Bank Rakyat Indonesia dimulai pada tahun 1895. BRI diawali dari sebuah badan kecil pengelola mosque fund di salah satu masjid di Purwokerto pada zaman pemerintahan kolonial Belanda yang tugasnya adalah mengolah dan mengelola serta mendistribusikan fund kepada rakyat dengan skema atau kerangka yang sangat biasa saja. Raden Arai Viriatmaya membangun *DePoerwokertosche Hulp di Spaarbank di Inlandsche Hoodfden* pada tanggal 16 Desember 1895. Lembaga ini banyak dimanfaatkan dalam Kongres Rakyat Indonesia. Lembaga tersebut kemudian menemukan perubahan nama, seperti *Hulp-enSpaarbank den Inlandsche Bestuurs Ambtenaareen* (1895), *Purwokertosche HulpSpaar-en Landbouw Creditbank atau Volksbank* (1912). Pada 1912, namanya diubah lagi.

H. Algamena Public Bank (AVB). Pada periode pemerintahan kompani

Jepang di Indonesia, AVB mengubah lagi namanya menjadi Semin Ginko (1942-1945) di tahun 1934. Indonesia mentransformasikan namanya menjadi Bank Nasional Indonesia (BRI) pada 22 Februari 1964 sesuai Keputusan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946. pertumbuhan ekonomi. Pada 1960, pemerintah bahkan mengganti namanya menjadi BKTN (Bank Koperasi Tani dan Nelayan).

Tahun 1968 sesuai dengan UU Nomor 21 Tahun 1968, Pemerintah memberikan ketetapan untuk nama Bank Rakyat Indonesia sebagai bank yang umum. Selanjutnya pada tahun 1992 berdasarkan UU perbankan No. 7 Tahun 1992, BRI bertransformasi badan hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Pada tahun 2003 tanggal 10 November 2003, BRI yang tadinya tidak berbentuk perusahaan terbuka mulai tahun tersebut dijadikan sebagai Perseoran Terbuka dimana Bank BRI memberikan catatan sahamnya di Bursa Efek Djakarta yang kemudian dikenal sebagai Bursa Efek Indonesia dengan dengan thicker BBRI, aset BRI dikenal sebagai aset yang tergolong pada indeks aset LQ-45 dan sangat terkenal sebagai satu di antara saham yang paling unggul dikalangan investor atau calon investor di BEI.

Pada tahun 2007 BRI mengakuisisi Bank Jasa Artha dan selanjutnya diubah dan dijadikan sebagai PT. Bank BRI Syariah. Pada tahun 2009 BRI berjaya menghubungkan semua jaringan kerja yang waktu itu baru memiliki jumlah 6. 480 Unit Kerja dan tersatukan dengan real time online. Selanjutnya tahun 2011 tepatnya 11 Januari 2011, BRI berhasil mengadakan separasi simbolis saham dengan banding 1:2 BRI dengan Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun) 3 Maret 2011 melaksanakan penandatanganan Akta Pengakuisisian sahamnya PT. Bank Agroniaga

Tbk. Kemudian akhir tahun 2011 yaitu tepatnya ditanggal 16 Desember 2011, ditandatangani Instrument of Transfer dan Bought and Sold Notes diantara PT. Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa dengan BRI atas sahamnya Bringin Remittance Co. Ltd (Hongkong). Saat ini Bank BRI dikatakan sebagai bank terbesar di Indonesia yang mana bank ini sendiri sudah memiliki aset triliunan rupiah, Bank BRI memiliki banyak kantor cabang dan kantor wilayah, sampai saat ini bank yang paling banyak dikenal masyarakat sebagai bank desa adalah Bank BRI karena Bank BRI sendiri memiliki program sebagai bank yang mampu menjangkau masyarakat pedesaan. Bukan hanya memperluas karcab maupun kanwilnya tapi Bank BRI juga menggencarkan Brilink yaitu alternatif buat masyarakat untuk melakukan transaksi dan juga keperluan lain.

Salah satu pencapaian signifikan BRI adalah peluncuran satelit BRIsat pada tahun 2016, menjadikannya sebagai bank pertama di dunia yang memiliki satelit sendiri untuk mendukung layanan digitalnya. Langkah ini merupakan bagian dari strategi BRI untuk memperkuat layanan digital dan meningkatkan inklusi keuangan, terutama di daerah-daerah terpencil. BRI terus berinovasi dalam memberikan layanan perbankan yang lebih baik dan inklusif. Pada tahun 2020, BRI meluncurkan BRImo, sebuah aplikasi perbankan digital dengan fitur inovatif yang memudahkan nasabah melakukan transaksi perbankan secara online. Selain itu, tahun yang sama juga menandai pembentukan Holding Ultra Mikro bersama PT Pegadaian dan PT Permodalan Nasional Madani (PNM) untuk lebih mendukung pengembangan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Dalam upayanya untuk menjadi "*Champion of Financial Inclusion*" pada tahun 2025, BRI

terus memperluas jaringan layanan perbankan, baik melalui pengembangan digital maupun fisik. Keberhasilan BRI dalam memperluas akses layanan keuangan juga terlihat melalui program Agen BRILink dan pengembangan unit kerja co-location di bawah Holding Ultra Mikro yang membantu masyarakat di berbagai pelosok Indonesia. Dengan visi yang jelas dan strategi transformasi yang berkelanjutan, BRI berkomitmen untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional yang inklusif serta memberikan layanan terbaik bagi masyarakat, khususnya di sektor mikro dan ultra mikro.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Adapun Visi dan Misi Bank BRI yaitu:

Visi: *“The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia and Champion of Financial Inclusion”*

Misi:

- 1) Memberikan yang terbaik melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- 2) Menyediakan pelayanan yang prima 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 *operational* 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 PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Tbk

Budaya perusahaan pada Bank BRI mengacu pada AKHLAK BUMN yang merupakan panduan perilaku dari setiap sumber daya manusia (SDM) BUMN untuk diimplementasikan dalam perilaku keseharian dan membentuk budaya kerja di BUMN. Statement perusahaan tersebut yang telah dirumuskan yaitu AKHLAK BUMN merupakan perwujudan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif yang dijabarkan dalam panduan perilaku Akhlak BUMN sebagai berikut:

AMANAHA

Panduan Perilaku Amanah BUMN:

- 1) Memenuhi janji dan komitmen.
- 2) Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- 3) Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

KOMPETEN

Panduan Perilaku Kompeten BUMN:

- 1) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.

- 2) Membantu orang lain belajar.
- 3) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

HARMONIS

Panduan Perilaku Harmonis BUMN:

- 1) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- 2) Suka menolong orang lain.
- 3) Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

LOYAL

Panduan perilaku Loyal BUMN:

- 1) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- 2) Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- 3) Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum etika.

ADAPTIF

Panduan Perilaku Adaptif BUMN:

- 1) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- 2) Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- 3) Bertindak proaktif.

KOLABORATIF

Panduan Perilaku Kolaboratif BUMN:

- 1) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- 2) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.

Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, yang biasa dikenal dengan nama

BRI, telah membangun budaya perusahaan yang menjadi dasar bagi operasional dan keberhasilannya. Budaya ini tertuang dalam nilai-nilai BRILiaN, yang menjadi pedoman perilaku dan tindakan para karyawannya.

Akronim BRILiaN adalah singkatan dari:

- 1) Integritas: Karyawan diharapkan jujur, tulus, dan patuh terhadap peraturan.
- 2) Profesionalisme: Staf harus kompeten, bertanggung jawab, dan berdedikasi pada pembelajaran berkelanjutan dan kinerja yang unggul.
- 3) Kepercayaan: Membangun kolaborasi yang produktif dan menghormati kebeman sangatlah penting.
- 4) Inovasi: Karyawan didorong untuk proaktif, adaptif, dan inovatif sambil berfokus pada pertumbuhan berkelanjutan.
- 5) Layanan Pelanggan: Memahami kebutuhan pelanggan dan melampaui harapan adalah prioritas .

Nilai-nilai inti ini tidak hanya mendefinisikan lingkungan kerja di BRI, tetapi juga sejalan dengan misinya untuk memberikan manfaat optimal kepada para pemangku kepentingan dengan tetap mematuhi praktik tata kelola perusahaan yang baik. Perusahaan menekankan budaya yang berorientasi pada kinerja yang mengintegrasikan nilai-nilai ini ke dalam operasi sehari-hari, sehingga meningkatkan keterlibatan karyawan dan efektivitas organisasi.

Selain itu, komitmen BRI dalam membangun budaya kerja positif tercermin dalam inisiatif seperti Komunitas BRILiaN yang mendukung keseimbangan kehidupan dan pekerjaan di antara para pekerja. 2 Pendekatan

holistik ini bertujuan untuk menciptakan identitas perusahaan yang kuat yang selaras dengan visinya untuk menjadi grup perbankan paling berharga di Asia Tenggara dan juara inklusi keuangan.

Singkatnya, pernyataan budaya BRI berpusat pada integritas, profesionalisme, kepercayaan, inovasi, dan layanan pelanggan—prinsip-prinsip yang penting untuk mencapai tujuan strategisnya dan memastikan pertumbuhan berkelanjutan di sektor perbankan.

3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk



Gambar 3.1 Logo Bank BRI

Sumber: www.bri.co.id

Makna logo tersebut adalah segi empat sama sisi menunjukkan *balance* dan garis melengkung yang maknanya adalah bergerak *dynamis/flexible* dalam menghadapi perubahan dan perkembangan zaman ini.

Bold style pada hurup BRI dengan huruf kapitalnya menunjukkan suatu yang sangat tegas. Garis, *shape* dan *coloring (bold)* dengan tegas, yang apa adanya dan aktual dengan tujuan memberikan paradigma yang diketahui adalah gambaran mekanisme regulasi yang terstruktur, keringanan-keringan ataupun kenyamanan

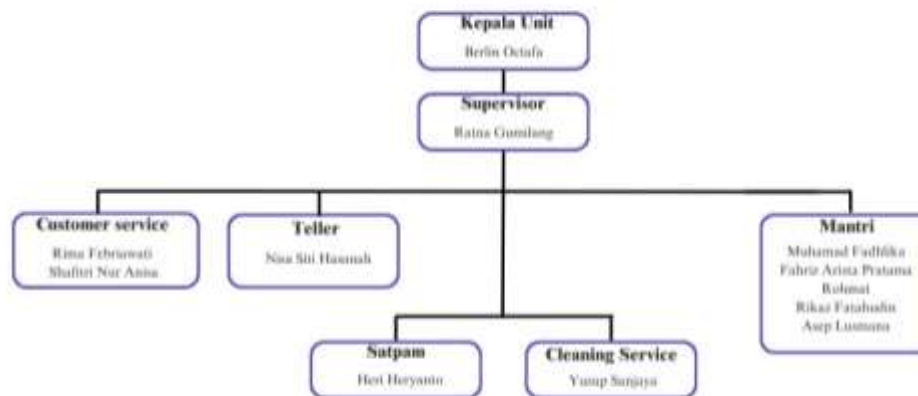
dan keamanan yang terlihat secara *imaginative* pada tipe logo tersebut.

Ungkapan shape secara optimal yang sederhana disemogakan meningkatkan kecepatan pada proses introducing dan susah dilupakan. Tataan dan penawaran yang kuat serta tegas serta terukur diinginkan bisa menampilkan suatu kesan instansi yang *profesional* dan *modern*, sehingga tercerminlah karakteristik dunia perbankan yang mengutamakan kehati-hatian dan ketetapannya. Hal tersebut berhubungan dengan stigma manajemen perusahaan yang maju pada sebuah kegiatan usaha nasional yang memiliki pengetahuan secara internasional dan berbasiskan semangat perubahan.

Line, shape dan *coloring* dimunculkan secara sangat tegas agar bisa memberikan image yang sederhana namun bagus yang harapannya dapat menggambarkan salah satu misi BRI sebagai bagian paling depan mengampu kebijakan pemerintah dalam pemenuhan layanan perbankan untuk semua lapisan masyarakat dari lingkungan yang paling terkecil dan terpencil hingga ke kota metropolitan.

Warna biru menyimbolkan perasaan yang tenteram, adem dan sejuk. Sebagai lembaga yang fokusnya terhadap layanan jasa finansial, BRI memiliki tekad bisa memberi kenyamanan dengan menyediakan berbagai pelayanan yang super nyaman, aman, mudah, canggih, modern dan lengkap, serta koneksi yang sangat luas dan terjangkau untuk semua nasabah.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Sumber: Data diolah Penulis (2025)

3.1.6 Job Description PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

1. Kepala Unit

Sebagai Kepala Unit di BRI, seorang pemimpin memiliki peran sentral dalam mengelola dan mengembangkan operasional unit tersebut. Tugas utamanya meliputi penyusunan rencana kerja dan anggaran tahunan, mengkoordinir pelaksanaan tugas bawahan, serta mengelola dan menyimpan kas unit bersama *Teller*. Kepala Unit juga bertanggung jawab melakukan pemeriksaan terhadap mekanisme kontrol internal, yang mencakup pengurusan kas, administrasi pembukuan, *register*, berkas-berkas, surat berharga, logistik, dan personalia. Selain itu, Kepala Unit memiliki kewenangan dalam memutuskan permintaan pinjaman, biaya eksploitasi, perintah pemindah

bukuan, dan menandatangani surat-surat sesuai dengan batas wewenang yang diberikan.

Dalam menjalankan tugasnya, Kepala Unit juga dituntut untuk menjalin hubungan baik dengan instansi atau pihak lain yang terkait dengan operasional BRI unit. Ia juga bertugas memberikan bimbingan, membuat penilaian kinerja kerja secara periodik, serta mengusulkan kenaikan pangkat bagi bawahan yang berprestasi. Lebih lanjut, Kepala Unit bertanggung jawab dalam melakukan pembinaan terhadap nasabah, baik penjamin maupun simpanan, serta memperkenalkan dan memasarkan jasa-jasa perbankan kepada masyarakat di wilayah kerjanya untuk mengembangkan bisnis BRI unit. Selain tugas-tugas manajerial, Kepala Unit juga dapat menggantikan peran Mantri, *Teller*, atau *Customer Service* jika diperlukan.

Kepala Unit juga memiliki tanggung jawab administratif, seperti menyampaikan laporan rutin maupun insidentil ke sub area unit secara periodik atau sewaktu-waktu, serta menyimpan dan mengadministrasikan surat-surat yang bersifat rahasia. Evaluasi bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya juga menjadi bagian penting dari tugas Kepala Unit. Dalam hal wewenang, Kepala Unit berhak memutuskan permintaan pinjaman Kupedes (Kredit Usaha Rakyat Pedesaan), mengusulkan biaya kerugian karena kasus, menyetujui pencairan simpanan, mengusulkan keringanan bunga Kupedes, menandatangani bilyet deposito, menyetujui biaya promosi dan eksploitasi, serta memegang kunci brankas. Selain itu, Kepala Unit juga dapat mengusulkan mutasi pegawai, promosi, demosi bawahan, pemberian penghargaan atau hukuman, serta

pemenuhan kebutuhan SDM ke kantor cabang.

2. *Supervisor*

Supervisor bank memegang peranan krusial dalam kelancaran operasional dan pencapaian kinerja optimal di suatu unit atau cabang bank. Sebagai jembatan antara manajemen dan *staff* pelaksana, *supervisor* bertanggung jawab mengelola operasional harian, memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur bank, serta menjaga kualitas layanan kepada nasabah. Tugasnya meliputi mengatur pekerjaan staf, memberikan motivasi, menjelaskan deskripsi pekerjaan, serta memberikan arahan yang jelas dan terperinci agar pekerjaan terlaksana dengan baik. Komunikasi yang efektif antara *supervisor* dan bawahan menjadi kunci dalam memastikan semua pihak memahami tujuan dan ekspektasi yang ditetapkan.

Lebih dari sekadar pengatur, *supervisor* bank juga berperan dalam pengembangan staf. Mereka bertugas memberikan pelatihan, membantu mengatasi tantangan, dan mengembangkan potensi bawahan agar dapat berkontribusi maksimal bagi bank. Evaluasi kinerja secara berkala menjadi penting untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan memberikan umpan balik konstruktif. Selain itu, *supervisor* turut serta dalam penyusunan peraturan dan kebijakan yang mengatur aktivitas perbankan, memastikan bank beroperasi dengan prinsip kehati-hatian dan mematuhi standar etika bisnis yang tinggi.

Tanggung jawab *supervisor* bank meluas hingga menjaga stabilitas sistem keuangan dan melindungi kepentingan nasabah. Mereka mengawasi risiko-

risiko yang dihadapi bank, melakukan evaluasi risiko secara berkala, dan memberikan rekomendasi untuk pengelolaan risiko yang efektif. Dalam situasi krisis keuangan, *supervisor* memegang peran penting dalam merancang dan melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk menjaga stabilitas sistem keuangan dan melindungi kepentingan nasabah. Oleh karena itu, seorang *supervisor* bank dituntut memiliki kemampuan kepemimpinan yang kuat, kemampuan pengambilan keputusan yang baik, keterampilan komunikasi yang efektif, serta keahlian dalam mengelola konflik dan memecahkan masalah.

3. Mantri

Mantri BRI adalah petugas lapangan yang menjadi ujung tombak Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam melayani masyarakat, terutama di sektor mikro. Mereka bertugas untuk mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat yang sulit mengakses kantor cabang BRI. Selain itu, mantri BRI juga bertugas menawarkan produk kredit seperti Kupedes atau Kredit Usaha Rakyat (KUR), memberikan edukasi keuangan, serta mempromosikan produk BRI dan mengajak masyarakat untuk berhubungan dengan BRI. Tugas seorang mantri BRI meliputi beberapa aspek penting. Pertama, mereka melakukan sosialisasi dan promosi produk kredit mikro, memberikan informasi lengkap mengenai persyaratan, manfaat, dan prosedur pengajuan kredit. Kedua, mantri BRI melakukan survei langsung ke lokasi usaha calon nasabah untuk menganalisis kelayakan kredit sebelum memberikan persetujuan. Ketiga, setelah kredit disetujui, mereka mengawasi dan membina nasabah, memberikan

pendampingan agar usaha nasabah dapat berkembang dan pinjaman dapat dilunasi tepat waktu. Terakhir, mantri BRI juga berperan dalam melakukan penagihan kredit yang terlambat, dengan pendekatan persuasif dan edukatif.

Untuk melaksanakan tugasnya, seorang mantri BRI harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang mendukung, termasuk penguasaan ilmu penelitian kredit yang sesuai dengan jenis dan besar kredit yang menjadi wewenangnya, serta pemahaman hukum. Selain itu, mereka juga dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, menyukai tantangan, dan memiliki jaringan yang luas. Secara keseluruhan, mantri BRI memainkan peran penting dalam mendorong inklusi keuangan dan memberdayakan UMKM di Indonesia.

4. *Teller*

Teller bank BRI memiliki peran penting sebagai garda terdepan yang melayani transaksi keuangan nasabah sehari-hari. Tugas utamanya meliputi melayani transaksi seperti setoran tunai, penarikan uang, *transfer*, pembayaran tagihan, dan pencairan cek. Teller juga bertanggung jawab memeriksa keaslian uang tunai, memverifikasi identitas nasabah, dan memastikan saldo rekening akurat setelah transaksi. Selain itu, teller harus memberikan pelayanan terbaik dengan bersikap ramah, sopan, dan memberikan informasi yang jelas kepada nasabah.

Selain melayani transaksi, *teller* juga bertugas mencatat setiap transaksi secara akurat ke dalam sistem perbankan, mengelola administrasi perbankan seperti pengarsipan dan penginputan data, serta membuat laporan harian

mengenai transaksi yang telah dilakukan dan saldo kas yang dipegang. *Teller* juga bertanggung jawab menjaga keamanan uang tunai dan dokumen penting di tempat kerja serta mematuhi semua kebijakan dan prosedur bank. Dalam beberapa kasus, teller juga bertugas mempromosikan produk perbankan kepada nasabah.

Untuk menjalankan tugasnya, seorang *teller* bank BRI harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, ketelitian tinggi, kemampuan menghitung cepat dan akurat, serta mampu mengoperasikan komputer dan mesin hitung. *Teller* juga harus siap sedia di counter untuk melayani nasabah dan mampu mengidentifikasi serta mengatasi kesalahan transaksi.

5. *Customer Service*

Customer service BRI memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan calon nasabah. Tugas utama seorang *Customer Service* BRI adalah melayani nasabah dengan ramah dan membantu mereka dalam berbagai kebutuhan terkait produk dan layanan perbankan. Ini termasuk memproses deposit, penarikan, dan *transfer*, serta membantu nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening. *Customer Service* juga bertugas menjawab pertanyaan dan menyelesaikan masalah nasabah, seperti memberikan informasi mengenai produk dan layanan bank, membantu menangani masalah terkait kartu ATM, dan memberikan solusi terhadap kendala yang dialami nasabah.

Selain itu, *Customer Service* BRI juga bertugas memberikan informasi yang jelas dan lengkap mengenai produk dan layanan bank, seperti tabungan,

deposito, kartu kredit, pinjaman, hingga investasi. Mereka harus memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai produk-produk bank agar dapat memberikan saran dan rekomendasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Customer Service* juga bertugas menawarkan dan menjual produk-produk bank. Lebih lanjut, *Customer Service* BRI bertanggung jawab membangun dan menjaga hubungan baik dengan nasabah, menciptakan rasa kepercayaan terhadap perusahaan perbankan.

Dalam menjalankan tugasnya, seorang *Customer Service* BRI harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Mereka juga harus menguasai *product knowledge* perusahaan, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta mampu memberikan solusi yang profesional terhadap masalah yang dihadapi nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang prima, *Customer Service* BRI berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan menjaga reputasi baik bank.

6. Satpam

Satpam Bank BRI memiliki tugas utama untuk menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan kerja perbankan, melindungi aset bank, serta memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah, karyawan, dan tamu. Sebagai garda terdepan, satpam juga bertugas mewaspadaikan orang-orang yang dianggap membahayakan lingkungan sekitar. Selain memiliki tugas pengamanan, seorang satpam perbankan juga wajib memiliki kemampuan menyambut nasabah yang datang dengan ramah. Mereka juga berpartisipasi dalam pelayanan pelanggan seperti membukakan pintu, memberikan informasi,

dan mengarahkan pelanggan ke *customer service* atau *teller*.

Secara lebih rinci, satpam Bank BRI melakukan patroli rutin di area bank untuk mencegah tindakan kriminal seperti pencurian, perampokan, atau vandalisme. Mereka memantau CCTV dan sistem keamanan lainnya untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan dan merespons dengan cepat jika terjadi insiden keamanan. Satpam juga bertanggung jawab memeriksa identitas setiap orang yang masuk ke area bank. Pada shift malam, satpam memastikan semua ruangan terkunci dengan benar dan tidak ada penyusup.

Satpam Bank BRI juga bertugas menjaga brankas dan aset berharga lainnya, serta memberikan pengawasan ekstra saat nasabah mengakses kotak penyimpanan pribadi. Mereka dilatih untuk merespons dengan cepat pada situasi darurat seperti kebakaran, gempa bumi, atau ancaman keamanan, membantu evakuasi, memberikan bantuan pertama, dan berkoordinasi dengan pihak berwenang. Satpam Bank BRI juga harus menguasai secara komprehensif mengenai produk yang dijual bank. Dengan menjalankan tugasnya dengan baik, satpam Bank BRI berkontribusi dalam menciptakan lingkungan perbankan yang aman, nyaman, dan *professional*.

7. *Cleaning Service*

Cleaning service di Bank BRI memiliki tugas utama untuk menjaga kebersihan dan kerapian seluruh area bank, baik di dalam maupun di luar gedung, sehingga menciptakan lingkungan yang nyaman bagi nasabah dan karyawan. Mereka bertanggung jawab membersihkan ruang kerja, ruang pertemuan, toilet, serta area publik seperti halaman parkir dan taman. Tugas ini

meliputi menyapu, mengepel, membersihkan kaca dan permukaan lainnya, membersihkan toilet, serta membuang sampah. *Cleaning service* juga bertugas memelihara peralatan kebersihan agar tetap berfungsi dengan baik. Di beberapa lokasi, *cleaning service* juga bertanggung jawab membersihkan ATM untuk kenyamanan nasabah. Untuk menjadi *cleaning service* Bank BRI, dibutuhkan kemampuan mengoperasikan peralatan kebersihan, kerapian, kesopanan, keramahan, serta berorientasi pada pelayanan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana program CSR Bank BRI KCP Siliwangi dijalankan serta dampaknya terhadap masyarakat (Creswell, 2020). Pendekatan kualitatif juga lebih fleksibel dalam menggali pengalaman dan perspektif para pemangku kepentingan terkait program CSR ini. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini berupaya untuk:

1. Mendeskripsikan program-program CSR yang dilaksanakan oleh Bank BRI Kantor Unit Siliwangi Kota Tasikmalaya dari tahun 2020-2024 secara rinci dan sistematis.
2. Mengeksplorasi dan memahami persepsi, interpretasi, dan pengalaman masyarakat lokal terhadap program-program CSR tersebut.
3. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program CSR.

4. Menganalisis implikasi pelaksanaan program CSR terhadap legitimasi Bank BRI di mata masyarakat.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini , yaitu :

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut mengetahui dan dapat memberikan penjelasan tentang permasalahan yang peneliti kaji, yakni penelitian bertatap muka dan menanyakan secara langsung mengenai Analisis Program *Corporate Social Responsibility* Yang Dilaksanakan di Bank BRI kantor unit Siliwangi Kota Tasikmalaya. Pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Supaya setiap pewawancara mempunyai keterampilan yang sama, maka diperlukan training kepada calon pewawancara. (Sugiyono, 2019:232)

2. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara tidak terstruktur atau terbuka, sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau malahan untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti. Pada penelitian pendahuluan, peneliti berusaha mendapatkan informasi awal tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada objek, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel apa yang harus diteliti. Untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang lebih lengkap, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam objek.

Dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceriterakan oleh responden. Berdasarkan analisis terhadap setiap jawaban dari responden tersebut, maka peneliti dapat mengajukan berbagai pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan. Dalam melakukan wawancara peneliti dapat menggunakan cara "berputar-putar baru menukik" artinya pada awal wawancara, yang dibicarakan adalah hal-hal yang tidak terkait dengan tujuan, dan bila sudah terbuka kesempatan untuk menanyakan sesuatu yang menjadi tujuan, maka segera ditanyakan. Wawancara baik yang dilakukan dengan *face to face* maupun yang menggunakan pesawat telepon,

akan selalu terjadi kontak pribadi, oleh karena itu pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat kapan dan di mana harus melakukan wawancara. (Sugiyono, 2019:232) Penulis menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. bebas, yang tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang tanggapan dari responden. Wawancara tidak terstruktur, peneliti tidak secara pasti mengetahui jenis data yang akan didapatkan, sehingga peneliti lebih banyak berperan sebagai pendengar terhadap apa yang disampaikan oleh responden. Berdasarkan analisis dari setiap tanggapan responden, peneliti dapat merumuskan pertanyaan-pertanyaan berikutnya yang lebih fokus terhadap tujuan tertentu. Metode "mendekati secara berkeliling sebelum langsung menuju ke inti pembicaraan" bisa diterapkan dalam wawancara, yang berarti pada awalnya membahas topik-topik yang tidak langsung berkaitan dengan tujuan, namun ketika kesempatan muncul, pertanyaan akan segera dialihkan secara langsung.

Alasan penulis memilih wawancara tidak terstruktur adalah karena jenis wawancara ini memungkinkan peneliti mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan tidak terbatas oleh pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, peneliti memiliki fleksibilitas untuk mengeksplorasi topik secara lebih luas dan mendalam, serta memungkinkan peneliti untuk merespons dan menyesuaikan pertanyaan berdasarkan jawaban responden. Penelitian ini difokuskan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di kantor

cabang pembantu Siliwangi, dengan penekanan pada bagian Program *Corporate Social Responsibility* .

3. Observasi Partisipatif

Observasi Partisipatif merupakan kegiatan pengamatan yang tidak dilakukan pada tempat atau lokasi yang telah ditentukan oleh penulis. Penulis dapat menggunakan media, seperti internet, media cetak, rekaman audio visual, dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki latar permasalahan yang sama dengan yang akan diteliti. Dalam perancangan ini, penulis melakukan observasi.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2020:314)

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yang terdiri dari:

1. Data Primer:

Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yaitu staff Bank BRI Kantor Unit Siliwangi, Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi partisipatif mengenai program *Corporate Social Responsibility* yang dilaksanakan bank BRI kantor unit Siliwangi Kota Tasikmalaya

2. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan sebagai pelengkap melalui studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan dokumen-dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Proses ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang konteks teoritis dan praktis dari strategi pemasaran dalam industri perbankan.

Dengan menggabungkan data primer dari wawancara dengan data sekunder dari studi kepustakaan, peneliti dapat memperoleh perspektif yang komprehensif dan mendalam tentang *Analisi Program Corporate Social Responsibility (CSR) Yang Dilaksanakan Oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.* Ini memungkinkan analisis yang mendalam dan interpretasi yang lebih baik terhadap fenomena yang diteliti dalam konteks perbankan.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan metode analisis deskripsi kualitatif. Metode ini melibatkan penggunaan kata dan frasa yang berasal dari hasil wawancara mendalam dan pengamatan dengan pihan yang relevan, yaitu mengenai Analisis Pelaksanaan *Corporate Social Responsibility*. Analisis data adalah 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, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan

yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2019:482) Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara mendalam dengan Staf Bank BRI Kantor Unit Siliwangi Tasikmalaya dan Masyarakat Lokal (Masyarakat yang tinggal di sekitar Kantor Unit Siliwangi). Proses analisis data diantaranya meliputi:

1. Pengolahan Data

Sebelum data dianalisis, langkah pertama yang dilakukan adalah pengolahan data. Data yang diperoleh dari observasi dan wawancara diklasifikasikan dan disusun secara sistematis agar lebih mudah dianalisis. Proses pengolahan data ini mencakup pengorganisasian data mentah menjadi format yang terstruktur, menghilangkan data yang tidak relevan, serta mengelompokkan data berdasarkan kategori yang sesuai dengan fokus penelitian. Pengolahan data menjadi tahap penting untuk memastikan bahwa data yang dianalisis benar-benar relevan dan dapat mendukung tujuan penelitian.

2. Reduksi

Menurut Sugiyono, (2015:249) “Reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan keluas dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli”. Pada hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan staff di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor unit Siliwangi Tasikmalaya.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono, (2015:249) “Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”. Setelah proses reduksi data selesai, selanjutnya data akan penulis sajikan dalam bentuk uraian singkat.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono, (2015:252) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang Analisis Program *Corporate Social Responsibility* yang dilaksanakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Penelitian Pada Kantor unit Siliwangi Kota Tasikmalaya tahun 2020-2024).