

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Analisis Digitalisasi Layanan Perbankan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja yang beralamat di Jl. Janggala, Sukaraja, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat.

##### **3.1.1. Profil Perusahaan**

Nama : PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja  
Alamat : Jl. Janggala, Sukaraja, Kabupaten Tasikmalaya.  
Telepon : +62265306192  
Website : [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)  
Bidang : Perbankan

##### **3.1.2. Logo dan Makna Perusahaan**



**Gambar 3.1**

#### **Logo PT. Bank Rakyat Indonesia**

Sumber: Situs PT. Bank Rakyat Indonesia

Makna Logo PT. Bank Rakyat Indonesia:

Logo PT. Bank Rakyat Indonesia memiliki makna yang mencerminkan identitas, visi, dan nilai-nilai perusahaan sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia. Berikut adalah beberapa elemen utama dalam logo PT. Bank Rakyat Indonesia dan maknanya:

### 1. Bentuk Simbol (Bank Rakyat Indonesia)

Logo PT. Bank Rakyat Indonesia berbentuk huruf "Bank Rakyat Indonesia" dengan desain khas yang terinspirasi dari simpul atau ikatan.

Simbol ini memiliki arti:

- a. Keterikatan yang kuat antara PT. Bank Rakyat Indonesia dan masyarakat, khususnya dalam mendukung usaha kecil dan menengah (UMKM).
- b. Kepercayaan dan stabilitas dalam memberikan layanan perbankan yang andal.
- c. Inovasi dan modernisasi, menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi di sektor keuangan.

### 2. Warna Biru

Warna utama dalam logo PT. Bank Rakyat Indonesia adalah **biru**, yang memiliki makna:

- a. Kepercayaan dan profesionalisme dalam memberikan layanan finansial kepada nasabah.
- b. Keamanan dan stabilitas, menunjukkan bahwa PT. Bank Rakyat Indonesia adalah lembaga keuangan yang kokoh.
- c. Inovasi dan teknologi, mencerminkan komitmen PT. Bank Rakyat Indonesia untuk terus berkembang di era digital.

### 3. Font dan Desain Modern

Tulisan "PT. Bank Rakyat Indonesia" menggunakan font modern dengan gaya tegas dan profesional. Ini mencerminkan:

- a. Kredibilitas dan keandalan sebagai bank yang telah berdiri sejak 1895.
- b. Kemudahan akses dan layanan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat, dari kota hingga pelosok desa.

#### 4. Filosofi Keseluruhan

Secara keseluruhan, logo PT. Bank Rakyat Indonesia melambangkan komitmen terhadap inklusi keuangan, pemberdayaan ekonomi rakyat, serta inovasi dalam layanan perbankan. Sebagai bank yang berfokus pada sektor UMKM, Bank Rakyat Indonesia terus berupaya menjadi mitra utama bagi masyarakat Indonesia dalam mencapai kesejahteraan ekonomi.

#### 3.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

PT. Bank Rakyat Indonesia visi dan misi yang mencerminkan komitmennya dalam memberikan layanan perbankan terbaik serta mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat.

**Visi:** Menjadi mitra keuangan terpercaya seumur hidup untuk pertumbuhan berkelanjutan.

**Misi:**

1. Memberikan yang terbaik: Melakukan kegiatan perbankan 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, teknologi informasi yang andal dan siap menghadapi masa depan, serta jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif

dengan menerapkan prinsip keunggulan operasional dan manajemen risiko.

3. Bekerja dengan optimal dan baik: Menciptakan nilai dan manfaat optimal bagi para pemangku kepentingan dengan tetap memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik Tata Kelola Perusahaan yang baik.

#### **3.1.4. Budaya Perusahaan**

PT. Bank Rakyat Indonesia memiliki budaya perusahaan yang dikenal sebagai Bank Rakyat Indonesia *Corporate Values* atau BRILiaN, yang menjadi pedoman dalam menjalankan operasional dan pelayanan. BRILiaN adalah akronim dari enam nilai utama yang diterapkan oleh seluruh insan PT. Bank Rakyat Indonesia:

1. Berorientasi kepada Pelanggan  
Memberikan layanan terbaik bagi nasabah dengan penuh integritas dan profesionalisme.
2. Responsif  
Cepat dalam menanggapi kebutuhan pelanggan serta adaptif terhadap perubahan.
3. Inovatif  
Mengembangkan solusi dan layanan perbankan berbasis teknologi untuk kemudahan pelanggan.
4. Lingkungan Kerja yang Harmonis  
Menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif, inklusif, dan saling mendukung.

5. Integritas

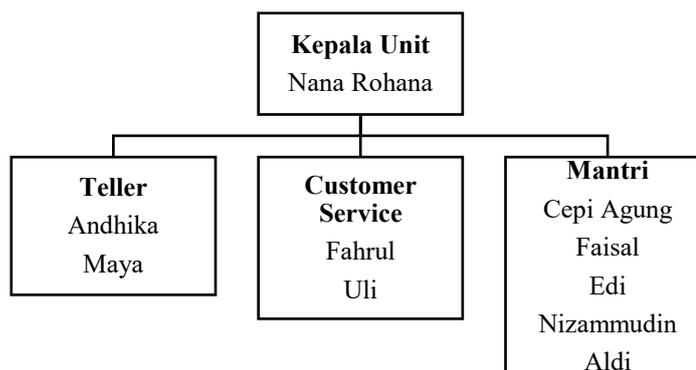
Menjalankan bisnis dengan transparansi, kejujuran, dan kepatuhan terhadap regulasi.

6. Nilai-nilai Keunggulan

Berkomitmen untuk memberikan kinerja terbaik dan hasil yang optimal bagi seluruh pemangku kepentingan.

Budaya kerja BRILiaN ini menjadi dasar bagi Bank Rakyat Indonesia dalam mewujudkan visinya sebagai bank yang terdepan dalam inklusi keuangan serta memberikan dampak positif bagi masyarakat dan ekonomi Indonesia.

### 3.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 3.2**

### Struktur Organisasi

Sumber: Situs PT. Bank Rakyat Indonesia (diolah kembali)

### 3.1.6. *Job Description*

1. Kepala Unit

Sebagai pemimpin, Kepala Unit bertanggung jawab atas pengawasan kegiatan pemasaran dan memberikan persetujuan terhadap permohonan pinjaman.

Tugas Utama:

- a. Memimpin operasional Bank Rakyat Indonesia Unit sesuai dengan ketentuan, termasuk penerimaan simpanan, pemberian pinjaman, serta layanan perbankan lainnya, dengan fokus pada pelayanan kepada masyarakat sekitar.
- b. Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan bagi Bank Rakyat Indonesia Unit.
- c. Menentukan kebutuhan tenaga kerja, mengoordinasikan serta mengevaluasi kerja sama dengan unit atau sub-unit Bank Rakyat Indonesia serta instansi terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Memberikan bimbingan, menyusun penilaian kinerja karyawan, serta mengusulkan kenaikan pangkat bawahannya.

Tanggung Jawab:

- a. Mencapai target yang telah ditetapkan, baik dalam aspek keuangan maupun operasional.
- b. Menjamin kelancaran kegiatan operasional, efisiensi kerja, serta meningkatkan kepuasan nasabah.
- c. Memastikan ketersediaan kas yang mencukupi.
- d. Menjaga sistem pengendalian internal agar tetap berjalan efektif.
- e. Menegakkan disiplin kerja dan meningkatkan keterampilan pegawai.
- f. Memelihara reputasi Bank Rakyat Indonesia di mata masyarakat.
- g. Menjamin akurasi dan ketepatan waktu dalam penyampaian laporan.
- h. Membangun kerja sama yang baik dengan instansi eksternal.

i. Menjaga keamanan, ketertiban, dan kebersihan lingkungan kerja Bank Rakyat Indonesia Unit.

2. Mantri

Mantri bertugas dalam pemeriksaan permohonan pinjaman, pembinaan nasabah, serta pemasaran layanan perbankan.

Tugas Utama:

- a. Melakukan pemeriksaan langsung ke lokasi usaha nasabah, termasuk kondisi bisnis, jaminan, serta melakukan analisis sebelum memberikan rekomendasi kepada Kepala Unit.
- b. Membina nasabah terkait pinjaman dan simpanan.
- c. Memasarkan produk dan layanan perbankan kepada masyarakat agar lebih banyak yang menggunakan jasa Bank Rakyat Indonesia Unit.
- d. Menangani kredit macet dengan cara melakukan kunjungan ke tempat usaha, menagih pembayaran, dan menyusun langkah-langkah penyelesaian.
- e. Melaporkan hasil kunjungan nasabah kepada Kepala Unit.
- f. Menginformasikan kepada Kepala Unit apabila terdapat penyimpangan dalam operasional Bank Rakyat Indonesia Unit.
- g. Mengikuti perkembangan ekonomi di wilayah kerja serta melaksanakan tugas tambahan sesuai arahan Kepala Unit.

Tanggung Jawab:

- a. Menjamin keakuratan hasil pemeriksaan terhadap usaha nasabah dan jaminan yang diajukan.

- b. Memastikan pembayaran angsuran dan tunggakan pinjaman berjalan sesuai ketentuan.
- c. Memantau perkembangan bisnis masing-masing nasabah.

3. *Teller* (Resepsionis Bank)

Teller berperan dalam memberikan layanan transaksi keuangan, baik tunai maupun non-tunai, bagi nasabah.

Tugas Utama:

- a. Melakukan penerimaan dan pembayaran dalam mata uang rupiah maupun valuta asing untuk produk perbankan, seperti tabungan, giro, deposito, transfer dana dalam dan luar negeri, serta berbagai layanan pembayaran lainnya (listrik, telepon, air, dll.).
- b. Memverifikasi kelengkapan transaksi yang sedang diproses.
- c. Memeriksa keseimbangan saldo kas dalam cash box.
- d. Mengelola arsip dan dokumen sesuai prosedur.
- e. Melayani transaksi keuangan nasabah secara langsung.
- f. Mengelola uang tunai dan memastikan penyelesaian transaksi.
- g. Memeriksa dan mencocokkan tanda tangan nasabah dengan dokumen asli.
- h. Memeriksa kelengkapan formulir transaksi serta keabsahan dokumen yang digunakan.
- i. Mengoperasikan sistem perbankan seperti BDS (*Branch Delivery System*) dan IDS (*Integrated Deposit System*).

Tanggung Jawab:

- a. Mengelola kas bersama Kepala Unit.
- b. Menjamin kelancaran dan akurasi dalam penerimaan setoran serta layanan transaksi nasabah.

#### 4. *Customer Service*

*Customer Service* berperan dalam memberikan informasi, menangani keluhan nasabah, melakukan *cross-selling* produk, serta membantu penyelesaian masalah nasabah.

Tugas Utama:

- a. Mengelola pencatatan terkait simpanan, pinjaman, penagihan kredit macet, serta surat-surat berharga.
- b. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah maupun calon nasabah yang ingin mengakses layanan perbankan Bank Rakyat Indonesia Unit.
- c. Mengelola penyimpanan dokumen pinjaman dan simpanan.
- d. Menyusun berbagai laporan operasional Bank Rakyat Indonesia Unit.

Tanggung Jawab:

- a. Menjalankan tugas yang diberikan oleh Kepala Unit dengan baik.
- b. Memberikan pelayanan administrasi yang optimal guna meningkatkan kepuasan nasabah.

### **3.2. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019). Sugiyono menekankan bahwa metode ini harus memenuhi kaidah ilmiah, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan deskriptif kualitatif sebagai pendekatan penelitian yang menghasilkan data dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan dari individu serta perilaku yang diamati (Sugiyono, 2019).

#### **3.2.1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan sifat desain penelitiannya, penelitian ini memiliki bersifat deskriptif. Tujuan penelitian ini bukan untuk menguji hipotesis tertentu, melainkan untuk memberikan gambaran yang sesuai dengan kondisi sebenarnya mengenai suatu variabel, fenomena, atau keadaan tertentu. Oleh karena itu, laporan penelitian ini akan menyajikan kutipan data guna mendukung penyajian hasil penelitian. Data yang digunakan diperoleh dari transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, serta dokumen resmi lainnya. Dalam penelitian ini, penulis bertujuan untuk menganalisis digitalisasi layanan perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya.

#### **3.2.2. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan tugas akhir ini, digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah metode pengumpulan data yang dilakukan ketika peneliti telah memiliki pemahaman yang jelas mengenai informasi

yang ingin diperoleh. Sebelum wawancara dilakukan, telah disiapkan instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan terbuka terkait dengan data data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan diidentifikasi masalah. Dalam metode ini, setiap responden mendapatkan pertanyaan yang sama, dan jawaban mereka dicatat oleh pewawancara. Selain itu, proses wawancara dapat melibatkan lebih dari satu pewawancara sebagai pengumpul data. Untuk memastikan keseragaman keterampilan dalam melakukan wawancara, diperlukan pelatihan bagi pewawancara sebelum proses pengumpulan data berlangsung. (Sugiyono, 2019)

## 2. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara tidak terstruktur merupakan teknik wawancara yang lebih bebas, di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang sistematis dan lengkap. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis besar dari isu-isu yang ingin ditanyakan. Teknik ini sering diterapkan dalam penelitian eksploratif atau untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai suatu subjek. Dalam tahap awal penelitian, wawancara tidak terstruktur berguna untuk mengidentifikasi isu atau variabel penelitian secara lebih rinci. (Sugiyono, 2019).

## 3. Observasi Langsung

Observasi langsung dilakukan dengan cara mengamati secara langsung digitalisasi perbankan yang diterapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja.

#### 4. Observasi Tidak Langsung

Observasi tidak langsung adalah metode pengamatan yang tidak dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Sebagai gantinya, peneliti menggunakan sumber informasi lain, seperti internet, media cetak, rekaman audiovisual, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang dikaji. Dalam penelitian ini, observasi tidak langsung digunakan sebagai pelengkap untuk memperoleh data yang lebih luas dan mendalam.

#### 5. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data berdasarkan catatan atau arsip yang telah ada sebelumnya. Dokumen yang digunakan dapat berupa tulisan, gambar, atau karya yang memiliki nilai historis dan relevansi dengan penelitian. (Sugiyono, 2019)

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

Jenis data dalam penelitian ini dibedakan dalam 2 bagian, yaitu:

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang sedang diteliti (Sugiyono, 2019). Salah satu cara untuk mendapatkan data tersebut adalah melalui observasi dan wawancara dengan staff PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja Kabupaten. Tasikmalaya.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari penelitian, misalnya bersumber dari artikel, jurnal dan dokumen-dokumen instansi

(Sugiyono, 2019). Data sekunder ini digunakan untuk menunjang dan membantu menguatkan data primer.

### **3.2.3. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses penyusunan dan pencarian data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi (Sugiyono, 2019). Proses ini dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam kategori, menguraikannya ke dalam unit-unit terkecil, melakukan sintesis, menyusun pola, memilih data yang relevan untuk dipelajari, dan akhirnya menarik kesimpulan agar dapat dipahami dengan lebih mudah oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penulisan Proposal Tugas Akhir ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yang mencakup beberapa tahap, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan:

#### **a. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data sebanyak mungkin dari hasil wawancara dengan staff di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja Kabupaten. Tasikmalaya.

#### **b. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih informasi yang paling penting, serta memfokuskan pada hal-hal yang relevan dengan topik penelitian (Sugiyono, 2019). Proses ini bertujuan untuk menemukan pola dan tema yang dapat memberikan gambaran lebih jelas serta memudahkan

dalam pengumpulan data selanjutnya. Dalam penelitian ini, penulis melakukan seleksi dan penyederhanaan data agar lebih sesuai dengan topik serta mentransformasikannya ke dalam bentuk tulisan.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses untuk memperoleh pemahaman dan interpretasi terhadap data yang telah dikumpulkan, serta menghubungkannya dengan fokus penelitian (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, penulis menyajikan data dalam bentuk narasi serta berbagai format lain seperti tabel, bagan, dan diagram alur (*flowchart*).

d. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan aktivitas analisis yang bertujuan untuk merumuskan hasil penelitian serta menentukan apakah terdapat keteraturan, pola, hubungan sebab-akibat, atau konfigurasi tertentu dalam data (Sugiyono, 2019).