

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya, BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Pada periode setelah kemerdekaan Republik Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 Tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 Tahun 1965, B/BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, kedua Penpres No. 17 Tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia Unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No. 13 Tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II bidang Rural dan Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang No. 21 Tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI pada saat itu masih 100% di tangan pemerintah republik Indonesia. Kemudian, pada tahun 2003 pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini. Sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini bank rakyat Indonesia mempunyai unit kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi/SPI, 170 Kantor Cabang (Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu,

1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P. Point, 3.705 BRI Unit dan 357 Pos Pelayanan Desa.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Visi Bank Rakyat Indonesia:

“Menjadikan Bank Komersial Terkemuka yang Selalu Mengutamakan Kepuasan Nasabah”

Misi Bank Rakyat Indonesia:

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang dengan mengutamakan pelayanan kepada Usaha Mikro Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta *Good Corporate Governance* (GCG) yang sangat baik.
- c. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

3.1.3. Statment Budaya Perusahaan

Budaya Bank Rakyat Indonesia (BRI) yakni BRILIAN yang di dalamnya termasuk 10 Sikap Perilaku, 20 Indikator Perilaku dan 20 Tindakan Budaya Kerja menunjukkan komitmen dan tekad BRI untuk menjadikan BRI sebagai bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah dan terdepan dalam membangun ekonomi bangsa.

10 (Sepuluh) Sikap Perilaku Insan BRI adalah sikap dan perilaku setiap insan BRI yang mencerminkan nilai-nilai pokok Budaya Kerja BRI (BRILian):

- a. Terbuka, jujur dan tulus.
- b. Patuh terhadap peraturan.
- c. *Continous Leaner*.
- d. *Fariness*.
- e. Saling Menghargai.
- f. Mengutamakan kepentingan perusahaan dan negeri.
- g. Visioner.
- h. Pionir perubahan.
- i. Melayani lebih ekspektasi nasabah dengan setulus hati.
- j. *Collaborative*.

20 (Dua Puluh) Tindakan Budaya Kerja merupakan tindakan-tindakan nyata yang harus dilaksanakan oleh setiap insan BRI dan mencerminkan nilai-nilai pokok Budaya Kerja, yaitu:

- a. Senantiasa menjaga nama baik pribadi dan reputasi perusahaan.
- b. Aktif mengemukakan pendapat/sharing pada kesempatan *briefing* pagi, *meeting*, dan forum lainnya.
- c. *Say No to Proud*, dan tegas terhadap penyimpangan yang dilakukan bawahan, rekan kerja maupun atasan.
- d. Disiplin dalam memenuhi perjanjian (jam kantor, rapat, pertemuan bisnis, penyampaian laporan).

- e. Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman terhadap bidang tugas dan pengetahuan perbankan agar dapat mengenali dan mengendalikan risiko.
- f. *Up to Date* terhadap perkembangan informasi perbankan terkini.
- g. Memberikan penghargaan kepada pekerja yang berhasil dengan baik dalam kinerja maupun perilaku (penghargaan tidak harus dalam bentuk finansial).
- h. Membangun budaya berbasis kinerja (*performance driven culture*) di setiap lini dan unit kerja.
- i. Menghargai pendapat bawahan, rekan kerja, dan atasan yang berorientasi pada kemajuan perusahaan.
- j. Menjaga hubungan yang baik antara pekerja dengan perusahaan termasuk dalam berkomunikasi di sosial media.
- k. Saling memotivasi melalui dialog, forum diskusi maupun pertemuan lainnya.
- l. Menjunjung tinggi *Good Corporate Governance* (GCG) dan menghindari *Conflict of Interest* di setiap bidang tugas.
- m. Senantiasa berdiskusi dalam tim untuk menemukan solusi terbaik yang berdampak jangka panjang dan berkesinambungan.
- n. Aktif dalam menggali ide-ide inovasi untuk menjawab tantangan di unit kerja.
- o. Senantiasa melakukan penyempurnaan dengan ide baru yang kreatif dan inovatif.

- p. Membangun budaya ramah dalam memberikan pelayanan (senyum, sapa, dan salam) kepada nasabah intern maupun ekstern.
- q. Menyelesaikan komplan/pelayanan lebih cepat dari *service level agreement* (SLA).
- r. Menjaga kebersihan dan kenyamanan lingkungan kerja.
- s. Meningkatkan kolaborasi dan komunikasi antar bidang tugas untuk memperoleh solusi terbaik bagi kebutuhan nasabah dan perusahaan.
- t. Selalu mendahulukan kebutuhan dan kepentingan nasabah di seluruh aktivitas perusahaan.

Budaya kerja perusahaan merupakan salah satu landasan utama untuk mencapai keberhasilan visi dan misi perusahaan. Untuk mendorong tercapainya visi dan misi perusahaan, diperlukan implementasi budaya kerja yang kuat yang dapat menyatukan cara berpikir, berperilaku dan bertindak, memperkuat kerjasama tim serta memperkuat ketahanan dalam menghadapi tantangan internal dan eksternal, yaitu:

- a. Perkembangan dan perubahan tantangan di bidang jasa keuangan berupa disrupsi digital harus didukung dengan peningkatan pengetahuan, skil, layanan dan profesionalisme SDM dalam menghadapi persaingan.
- b. Proporsi jumlah pekerja usia muda (generasi milenial) yang signifikan dengan membawa latarbelakang budaya yang berbeda.
- c. Tingkat persaingan perbankan yang semakin ketat menuntut kualitas sumber daya manusia BRI yang unggul.

Oleh karena itu, pada awal tahun 2018 BRI telah menetapkan lima nilai-nilai pokok budaya kerja BRI yang disingkat BRILian (BRI dengan Lima Nilai) yaitu sebagai berikut:

- a. *Integrity*, yang memiliki makna senantiasa berpikir, berkata, dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan serta taat aturan.
- b. *Professionalism*, yang memiliki makna senantiasa berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab.
- c. *Turst*, yang memiliki makna senantiasa membangun keyakinan dan saling percaya di antara para pemangku kepetingan demi kemajuan perseoran.
- d. *Innovation*, yang memiliki makna senantiasa mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk/kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan perseroan.
- e. *Customer Centric*, yang memiliki makna senantiasa mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk/kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan perseroan.

Maskot Budaya Kerja BRI disebut dengan si BRILiaN. Maskot ini melambangkan peranan budaya kerja dalam mendukung kegiatan bisnis BRI untuk meningkatkan kinerja perusahaan, kesejahteraan pekerja, dan kemakmuran serta pemerataan di seluruh pelosok Indonesia.

3.1.4. Logo dan Makna



Gambar 3.1. Logo Bank Rakyat Indonesia

Bentuk logo dengan garis melengkung memberikan citra dinamis dan lincah. Selain itu, bentuk melengkung juga merupakan *line of beauty* yang melambungkan keindahan dan keelokan.

Penataan huruf B, R, dan I pada logo tersebut ditata sedemikian rupa sehingga memberi kesan irama dari huruf B yang memiliki dua lengkungan. Kemudian huruf R yang tersisa satu lengkungan dan digantikan dengan bentuk yang lurus. Selanjutnya, huruf I yang melebur bersama garis pembatas tanpa adanya lengkungan seperti pada huruf B dan R, irama tersebut mencerminkan Miri BRI yang berusaha memberikan pelayanan terbaik agar dapat meningkatkan perekonomian masyarakat.

Selanjutnya kotak dengan sudut yang lembut pada sekeliling huruf BRI memiliki makna bahwa pelayanan BRI memiliki cakupan yang luas untuk segala kalangan. Penataan lengkungan tersebut juga dapat mewakili keadaan ekonomi, yaitu:

- a. Pada huruf B, terdapat dua lengkungan yang berarti kehidupan ekonomi yang masih sangat labil karena bentuk lengkung juga mewakili makna tujuan yang kurang jelas.
- b. Pada huruf R, terdapat satu lengkungan yang kemudian berlanut dengan garis diagonal yang dapat dimaknakan kurang seimbang yang dapat mewakili masyarakat dengan kehidupan ekonomi menengah.
- c. Kemudian pada huruf I, merupakan garis vertikal tegak lurus melambangkan kestabilan, keagungan dan kemegahan yang dapat mewakili kalangan masyarakat dengan ekonomi yang sangat baik.
- d. Dari segi warna, biru laut menandakan kepercayaan dan ketenangan. Sehingga warna biru pada logo BRI menandakan kestabilan, bisa dipercaya dan diharapkan dapat memberikan ketenangan pada nasabahnya.
- e. Sementara warna putih dalam logo perusahaan dapat memberikan kesan santun dan integritas tinggi.

3.1.5. Kinerja Usaha Terkini

PT. Bank Rakyat Indonesia turut memantik pemulihan ekonomi di segmen ultra mikro dengan melakukan proses pembentukan holding BUMN Ultra Mikro pada tahun lalu. Seperti diketahui, dalam rangka pembentukan Holding Ultra Mikro, tahun lalu BRI telah melakukan aksi korporasi penambahan modal melalui Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (PMHMETD) atau *right issue* dalam rangka pembentukan ekosistem uktra mikro.

Total nilai *right issue* BRI mencapai Rp. 95,9 triliun yang terdiri dari Rp. 54,7 triliun dalam bentuk partisipasi nontunai pemerintah berupa inbreng saham Pegadaian dan PNM, Rp. 41,2 triliun dalam bentuk *cash proceed* dari pemegang saham publik. Pencapaian tersebut menjadikan *right issue* BRI menorehkan sejarah sebagai *right issue* terbesar di kawasan Asia Tenggara dengan menduduki peringkat ke-3 *right issue* di Asia dan nomor 7 di seluruh dunia.

Pembentukan Holding Ultra Mikro tersebut semakin memperkuat sinergi BRI dengan perusahaan anak, sehingga hal tersebut akan menciptakan *spreading risk* yang optimal serta diversifikasi income BRI Group. Aksi korporasi dan kinerja keuangan BRI pada tahun lalu pun mendapatkan apresiasi dari berbagai stakeholder. Pada tahun 2022, BRI akan terus melanjutkan *journey* transformasi BRIVolution 2.0 untuk menuju aspirasi utama menjadi *The Most Valuable Banking Group in South East Asia* dan *Champion of Financial Inclusion* di 2025 mendatang. Dalam penyaluran kredit, BRI menerapkan *selective growth* dengan memanfaatkan stimulus pemerintah serta melakukan eksplorasi sumber perumbuhan baru, diantaranya optimalisasi sinergi.

3.1.6. Job Description dan Struktur Organisasi

a. Pimpinan Cabang

- Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan identifikasi potensi di wilayah kerja kantor cabang dalam mendukung penyusunan Pasar Sasaran (PS), Kriteria Risiko yang dapat diterima (KRD) Kanca dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.

- Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengembangan bisnis dan pemasaran kredit dan simpanan dalam rangka memperluas pangsa pasar guna memperoleh keuntungan/pernghasilan yang optimal dengan risiko yang dapat diterima dan tetap mempertahankan kualitas portofolio yang sehat.
- Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pembinaan dan pengawasan jajaran jabatan pemasaran sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabah untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

b. Asisten Manajer Bisnis Mikro

- Mengevaluasi dan memonitor bisnis BRI Unit binaannya.
- Melaksanakan pertemuan rutin dalam rangka pembinaan pekerja di jajaran BRI Unit wilayah kerjanya.
- Berperan serta secara aktif dalam pengembangan bisnis dan pelayanan BRI Unit, serta melakukan kerjasama dengan pihak ketiga yang terkait.
- Membuat laporan untuk kepentingan interen dan eksteren sesuai dengan ketentuan.
- Melakukan pembinaan, pengawasan dan memonitoring kredit dengan kunjungan ke nasabah.
- Memotivasi dan memberikan petunjuk teknis kepada Kaunit dan Mantri dalam meningkatkan dan mamperbaiki kekurangan unitnya.

c. Supervisor Administrasi Kredit

- Mengelola proses dan prosedur administrasi kredit di kantor cabang.
- Menginformasikan kredit-kredit yang akan jatuh tempo 3 bulan yang akan datang kepada Pejabat Pemeriksa Kredit.
- Membantu melaksanakan fungsi, tugas dan tanggungjawab Komite Kebijakan Perkreditan KKP di tingkat kantor cabang.
- Memastikan bahwa asuransi kredit, asuransi kerugian dan asuransi jiwa yang berkaitan dengan kredit telah dikelola diadministrasikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Menginformasikan kepada pejabat kredit lini tentang dokumen-dokumen kredit yang telah jatuh tempo untuk segera diperbaharui atau diperpanjang.
- Membina dan menilai kinerja semua personil yang menjadi bawahannya.

d. AO Komersial

- Mempersiapkan dan melaksanakan rencana atau *account* yang menjadi tanggungjawabnya serta memantau hasil yang dapat dicapainya pendapatan keuntungan.
- Memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan *cross selling* kepada nasabah untuk mencapai kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.
- Menyampaikan masalah-masalah yang timbul pada atasannya dalam pelayanan debitur untuk disampaikan dengan unit kerja terkait.

- Melakukan pembinaan dan penagihan serta pengawasan kredit yang menjadi tanggungjawabnya mulai dari kredit yang direalisasi sampai dengan kredit yang dilunasi untuk meningkatkan pendapatan bank.
- Menyampaikan informasi kepada atasannya mengenai produk bank pesaing untuk dijadikan dasar dalam menetapkan strategi pemasaran.
- Melakukan penelitian kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit sebelum permohonan kredit diproses dalam rangka mengamankan kepentingan bank.

e. Supervisor Pelayanan Intern

- Memastikan bahwa tugas-tugas dibidang personalia, logistik termasuk surat berharga untuk kanca lain dan keamanan di kanca telah dilaksanakan secara efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Mengadministrasikan semua jenis barang di Kanca dan menyiapkan perhitungan serta bukti pembukuannya.
- Menyiapkan data pembayaran gaji Pejabat Pegawai Kanca dari PC SIM-SDM dan mengirimkan data pegawai Kanca lain ke Kanca lain.
- Memliharakerjakan Register: Aktiva tetap, penyusunan aktiva tetap, biaya-biaya inventaris kantor yang dibeli dengan biasa eksploitasi, kas porti dan lain-lain sesuai ketentuan.

f. Supervisor Pelayanan Kas

- Menyetujui tambahan kas awal teller, membuku dan mendistribusikan uangnya kepada teller.

- Mengisi kas ATM bersama petugas yang ditunjuk.
- Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima.
- Membuat tanda setoran dan menyerahkan fisik uang ke AMO.
- Melaksanakan verifikasi awal atas semua transaksi teller.
- Menjamin kelancaran pelaksanaan pengiriman uang PU sesuai dengan kewenangannya.

g. Teller

- Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
- Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- Mengelola dan menyetorkan fisik kas kepada supervisor baik selama jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga.
- Menerima dan meneliti keabsahan tanda setoran dan warkat kliring penyerahan dari nasabah CSBRI unit guna memastikan kebenaran dan keamanan transaksi.
- Membayar realisasi kredit dan transaksi lain, yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional Kanca.

h. Customer Service

- Memberikan informasi kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI.
- Memberikan informasi saldo simpanan, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah yang memerlukan diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- Menerima dan menginventarisikan keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.

i. Supervisor Administrasi Unit

- Menjamin keamanan uang kas yang dibawa oleh Tim Kurir Kas.
- Menjamin ketertiban register Cash in Transit (CIT), TKK dan berkoordinasi dengan Asisten Manajer Operasional (AMO) untuk pelimpahan CIT.
- Menertibkan administrasi pengalokasian biaya supervisi ke seluruh BRI unit di wilayah kerjanya.

- Menjamin ketertiban pendistribusian surat-surat, nota-nota, laporan-laporan masuk dan keluar dari dan ke BRI unit dan menjaga ketertiban administrasi nomor undian simpedes serta pengaturan pelaksanaan undiannya.
- Menjaga dan meneliti kelengkapan berkas pinjaman yang akan diputus MBM Pinca atau AMBM.

j. Penilik

- Melaksanakan waskat sisdur dan operasional BRI Unit.
- Monitoring pelaksanaan rencana tindak lanjut atas temuan penilik dan kanins sebelumnya.
- Melakukan koordinasi dengan pihak terkait baik intern maupun ekstern.
- Melaporkan hasil pemeriksaan temuan penting kepada MBM Pinca dengan tindasan Kanwil dan memberikan petunjuk atau solusi penyelesaian kepada Kaunit dan AMBM.
- Melakukan koordinasi dengan pihak terkait.

k. Sekretaris

- Mengagenda surat keluar dan surat masuk dengan tertib sesuai ketentuan yang berlaku dan meningkatkan pelayanan pada nasabah dan internal consumer meliputi unit kerja dibawah Kanca dan unit kerja lainnya.
- Mengatur lalu lintas komunikasi telepon, faksimili, internet dalam rangka menjaga efektifitas komunikasi Kanca.

- Mengatru agenda kerja Pinca dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas Pinca.
- Menyiapkan konsep dan mengetik surat sesuai permintaan atasannya dalam rangka pelaksanaan tugas Kanca.
- Memeliharakerjakan absensi pekerja guna terwujudnya disiplin pekerja.

l. Sumber Daya Manusia

- Memproses usulan pembayaran hak-hak pekerja yang memasuki masa pensiun.
- Membayarkan biaya TCT, TCB, penghargaan masa kerja pekerja dan melakukan input data ke SIM SDM.
- Menyiapkan nota-nota pembukuan atas setiap transaksi keuangan yang berakaitan dengan bidang personalia.
- Menjaga dan mempergunakan user Sistem Informasi Manajemen SDM secara bertanggungjawab sesuai kewenangan.
- Menindaklanjuti semua temuan audit baik dari intern maupun ekstern BRI.

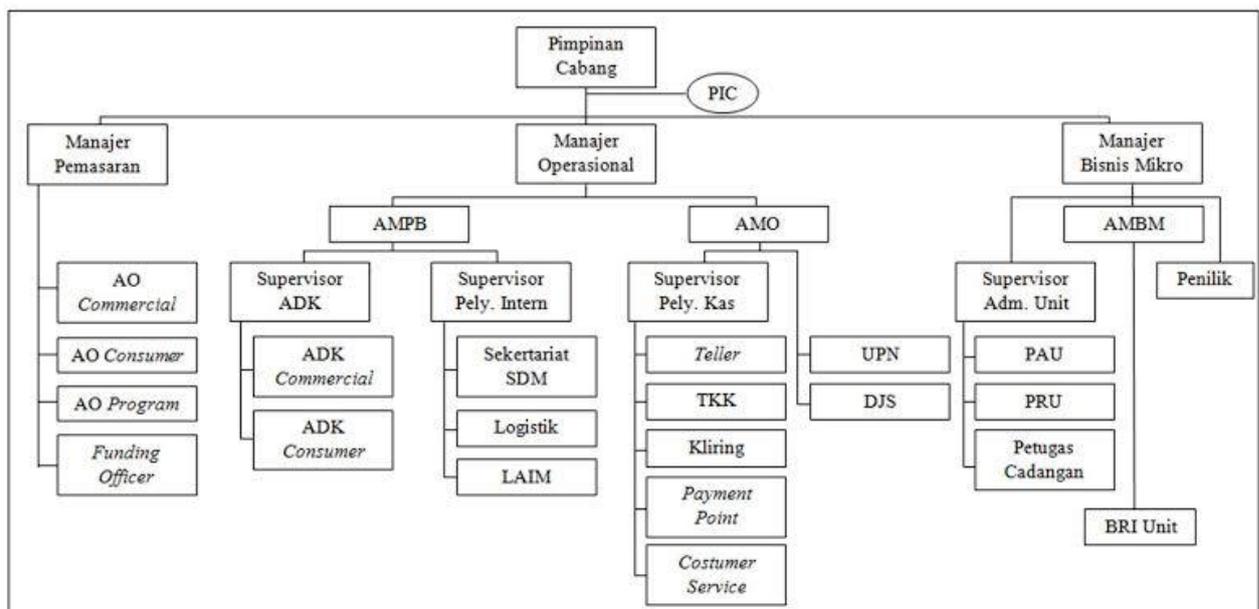
m. Satpam

- Terciptanya keamanan terhadap gedung kantor dan lingkungan di luar gedung kantor, baik pada jam operasional maupun diluar jam operasional kantor.
- Terciptanya keamanan terhadap aset-aset perusahaan baik benda bergerak maupun tidak bergerak.

- Terciptanya rasa aman dan nyaman bagi nasabah dan pegawai BPR.
- Pengawasan terhadap tugas BPR dalam melakukan transaksi keuangan yang dilakukan diluar kantor atau cash in transit terkait penyetoran dan atau penarikan uang di bank lain.

n. Office Boy

- Terpeliharanya gedung kantor terhadap kebersihan dan kenyamanan untuk melakukan aktivitas pekerjaan dan pelayanan kepada nasabah dan tamu perusahaan.
- Terjaganya kebersihan ruang layanan dan ruang-ruang kerja pegawai serta fasilitas toilet.
- Ketersediaan sarana air minum untuk nasabah, tamu dan para pegawai.



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi

3.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang (Moleong LJ. 2018:6). Dengan penelitian kualitatif diharapkan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang dan objek yang diamati.

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka (Adon 2018:98). Data kualitatif dinyatakan dalam bentuk kalimat ataupun uraian yang merupakan hasil dari petikan orang-orang, deskripsi tentang situasi/tempat, peristiwa, interaksi/aktifitas. Selain itu penelitian ini memasukan referensi buku-buku dan dokumen yang dibutuhkan berkaitan dengan penelitian ini.

Sumber data merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah penelitian. Menurut Burhan Bungin (2019:146), ia mengklasifikasikan sumber data menjadi dua macam, yaitu:

- a. Data primer merupakan data yang diambil dari lapangan dengan teknik observasi maupun wawancara terhadap informan. Hasil pengamatan atau wawancara tersebut akan dicatat baik melalui catatan tertulis atau rekaman. Dalam hal ini yang merupakan data primer adalah pegawai BRI dan Nasabah BRI.

- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber lain atau data sumber kedua. Sumber data sekunder sebagai pelengkap atau data tambahan yang terdiri dari buku, majalah, surat kabar, ataupun sumber lain yang menunjang peneliti dalam penelitian ini.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan beberapa cara untuk mencari data yang mendukung dari permasalahan yang ada. Menurut Mulyati (2016:22) adapun cara yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data-data dalam penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut:

- a. Penelitian lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung ke tempat penelitian untuk memperoleh data yang objektif. Data ini dapat diperoleh melalui;
 - 1. Observasi: Menurut Sugiyono (2018:145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologi dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan.
 - 2. Wawancara: Menurut Sugiyono (2018:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, wawancara itu dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang akan mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan.

b. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2020:291), studi kepustakaan 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 tidak terlepas dari literatur-literatur ilmiah.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk analisis data pada penelitian ini adalah melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. *Pengumpulan data*, dilakukan dengan Penelitian lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung ke tempat penelitian untuk memperoleh data yang objektif.
- b. *Seleksi/reduksi data*, dilakukan dengan memeriksa serta menelaah data yang didapat baik itu dari data primer maupun sekunder yang terkumpul dari observasi, wawancara dan buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Dalam hal ini, melakukan pengurangan terhadap data yang kurang perlu dan tidak relevan maupun penambahan terhadap data yang dirasa masih kurang. Data-data yang telah direduksi tersebut akan memberikan gambaran yang lebih tajam untuk menjelaskan masalah penelitian.
- c. *Display data*, dilakukan dengan cara menganalisa data-data, mengelompokkan dan mengidentifikasi masalah penelitian yang dikemukakan dalam perumusan masalah dan dihubungkan dengan

teori-teori tersebut. Hal ini dalam bentuk uraian singkat, bagan atau teks naratif, agar mempermudah analisa serta penafsiran.

- d. *Penyimpulan data*, dalam hal ini berdasarkan kepada hal-hal yang dipertanyakan, tujuan penelitian dan menghubungkan dengan tafsiran penelitian. Sehingga nantinya dapat mengambil kesimpulan tentang penjabaran umum Prosedur Pemberian Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Tasikmalaya.