

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Sejarah Bank Rakyat Indonesia

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

Pada periode setelah kemerdekaan RI, 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 mulai 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, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar 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 Indonesia 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 Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank 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 saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. 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.

PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp 20.466 milyar. 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 Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

Profit Bank Rakyat Indonesia

- a. Nama Induk Lembaga : PT Bank Rakyat Indonesia
- b. Alamat Lembaga : Jl. Jenderal Sudirman kav. 44-46,
Jakarta 10210, Indonesia
- c. Tanggal Berdiri : 16 Desember 1895

- d. Kepemilikan Saham : 1) Negara Republik Indonesia 56,75%
2) Masyarakat 43.25%
- e. Kantor Layanan : 7.004 jaringan kerja di seluruh
Indonesia
- f. Kantor Tempat Magang : Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
Kantor Cabang Sumedang Unit
Jatinangor
- g. Alamat Tempat Magang : Jalan Raya Jatinangor KM 20 Cibeusi,
Jatinangor
- h. Kepala Kantor Magang : Solihin

Tabel 3.1.1

Tabel Karyawan dan Pembagian Kerja

Pembagian Kerja	Nama Karyawan
Kepala Unit	Solihin
Supervisor Unit	Angga Hibban
Mantri	1. Ade Rusmawan 2. Rahmawati 3. Rani Indriadimasari 4. Fajar Maulana Ranchman 5. Pera Agustina 6. Fina Mayang Sari

	7. Bhangga Anugrah 8. Aji Arga Kusumah
Customer Service	1. Murni Astilla 2. Temi Resti Melinda 3. Indra Setiawan
Teller	1. Endang Lestari 2. Harry Pratama Kurniawan 3. Agung Rezky
Adminitrasi KUR Mikro	Agung Akhmad Al Ghozali
Security	Anton Rusli
Pramubakti	Feby Budiansyah

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi BRI

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah bank terkemuka dan terbuka yang selalu mengutamakan kepuasan semua para nasabah yang ada diseluruh Indonesia agar selalu mempercayai Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank terbaik di Indonesia

Misi BRI

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

- 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 praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

5 Nilai Budaya Kerja Bank BRI Unit Jatinangor:

1. Integritas.
2. Profesionalisme.
3. Keteladanan.
4. Kepuasan nasabah.
5. Penghargaan kepada sdm.

20 Tindakan Budaya Kerja BRI Unit Jatinangor:

1. Berdoa bersama setiap pagi hari
2. Selalu tepat waktu dalam memenuhi perjanjian (Jam kantor, rapat, pertemuan bisnis, penyampaian laporan)
3. Jujur dalam melaksanakan presensi
4. Tidak merokok di dalam kantor
5. Menggunakan telepon, computer dan fasilitas dinas lainnya hanya untuk keperluan dinas
6. Menggunakan fasilitas kantor secara efektif dan efisien

7. Menggunakan jam kantor seoptimal mungkin dan beristirahat sesuai ketentuan yang berlaku
8. Membantu bawahan dan rekan sekerja apabila yang bersangkutan menghadapi kesulitan
9. Menyelenggarakan dialog secara berkala dengan staff dan bawahan untuk berbagi informasi dan memotivasi
10. Menanggapi dan menyelesaikan complain pada kesempatan pertama sesuai dengan kewenangannya
11. Ramah (senyum dan sapa) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah (intern dan ekstern)
12. Menjaga kebersihan dan kerapihan lingkungan kerja (tempat kerja, mushola, gudang, toilet, dll)
13. Memberikan penghargaan secara langsung kepada yang berhasil dengan baik dalam kinerja maupun perilaku (penghargaan tidak harus dalam bentuk finansial)
14. Meningkatkan kepedulian dan pemahaman untuk dapat mengenali dan mengendalikan risiko
15. Meningkatkan kepedulian terhadap keberadaan dan kondisi sarana penunjang layanan
16. Meningkatkan pengetahuan tentang produk – produk BRI dan perbankan pada umumnya
17. Menjaga perilaku dan penampilan sebagai banker professional sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan

18. Memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah baik internal dan eksternal
19. Mengembangkan kompetensi untuk mendukung tuntutan organisasi dan persaingan
20. Transparan, konsisten dan perlakuan yang adil dalam menghargai SDM untuk mencapai kinerja unggul

3.1.4 Logo dan Makna

Gambar 3.1.4

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.



Logo BRI tidak lepas dari sejarah dan visi misi yang dimiliki bank tersebut selama ini. Bentuk logo dengan garis melengkung, memberikan citra dinamis dan lincah. Selain itu, bentuk melengkung juga merupakan *line of beauty* yang melambangkan keindahan dan keelokan. Warna biru dan putih yang digunakan pun memberikan kesan aman, bersih, dan dapat dipercaya.

Penataan huruf B, R, dan I pada logo tersebut juga memiliki makna dan kesan tersendiri. Transformasi lengkungan huruf B yang pada awalnya memiliki dua lengkungan, kemudian menjadi huruf R yang tersisa satu lengkungan dan digantikan dengan bentuk lurus huruf I yang melebur bersama garis pembatas tanpa adanya lengkungan seperti pada huruf B dan R, mencerminkan Misi BRI yang berusaha memberikan pelayanan terbaik agar dapat meningkatkan perubahan perekonomian pada masyarakat.

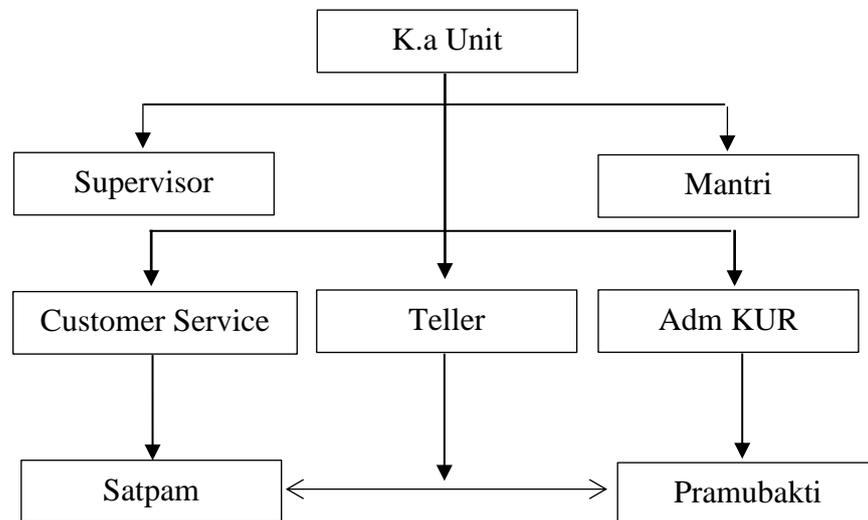
Selain itu Kotak dengan sudut yang lembut pada sekeliling huruf BRI memiliki arti bahwa pelayanan Bank BRI memiliki lingkup yang luas untuk segala kalangan. Penataan lengkungan tersebut juga dapat mewakili perubahan keadaan ekonomi masyarakat yaitu:

- Huruf B yang memiliki dua lengkungan merepresentasikan kehidupan ekonomi yang masih sangat labil karena lengkungan tersebut menunjukkan perubahan-perubahan ekonomi yang kurang jelas di masyarakat.
- Huruf R memiliki satu lengkungan yang kemudian berlanjut dengan garis diagonal yang dapat dimaknai sebagai bentuk kurang seimbangny kehidupan ekonomi menengah yang ada di masyarakat.
- Terakhir pada huruf I yang merupakan garis vertikal tegak lurus melambangkan kestabilan, keagungan, dan kemegahan yang dapat mewakili kalangan masyarakat dengan ekonomi yang sangat baik.

3.1.5 Struktur Organisasi

Gambar 3.1.5

Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk



3.1.6 Job Description

a) Kepala Unit (KAUNIT)

- Mengkoordinasikan, melaksanakan dan memonitor kegiatan pemasaran bisnis mikro BRI Unit dan Teras BRI (*fix and mobile*) di bawahnya (pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya) serta memberikan layanan prima untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro sesuai ketentuan berlaku dan target yang ditetapkan serta memastikan pencapaian target RKA BRI Unit.
- Mengkoordinasikan dan memonitor aktivitas penagihan (*collection*) secara efektif dan efisien terhadap debitur pinjaman BRI Unit yang bermasalah atau kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI

guna mengendalikan angka Non Performing Loan pinjaman BRI Unit sesuai target yang ditetapkan.

b) Supervisor

- Mensupervisi pengelolaan dokumen dan persediaan surat berharga dan kartu ATM, logistic dan kesekretariatan di BRI Unit dan Teras BRI (fix and mobile). Termasuk penggunaan biaya-biaya terkait sesuai kewenangannya di bidang tugasnya guna memastikan pengelolaannya dilakukan secara efektif dan efisien sesuai ketentuan yang berlaku.
- Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari atasan (KaUnit) sesuai peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

c) Mantri

- Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya
- Bertanggungjawab terhadap proses pinjaman.

d) Customer Service

- Memberikan layanan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di BRI Unit dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
- Mengumpulkan, menyediakan dan mengelola data internal dan eksternal terkait produk dan jasa perbankan di BRI Unit, serta

informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kerja di BRI Unit.

e) Teller

- Memberikan pelayanan transaksi tunai dan overbooking sesuai dengan sistem dan prosedur operasional BRI
- Melakukan perencanaan dan pengurusan kas BRI Unit bersama KaUnit/ Supervisor Unit, untuk mengamankan kas bank serta memastikan pengurusan kas yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur BRI Unit.

f) Adminitrasi KUR

- Mengumpulkan, menyediakan dan mengolah data-data yang berkaitan KUR Mikro
- Melaksanakan pemeriksaan dan registrasi permohonan KUR Mikro untuk memastikan kelengkapan, keamanan, dan keabsahan dokumentasi kredit dan tertib administrasinya

g) Security

- Satpam bertanggung jawab atas keamanan di sekitar kantor bank, mulai dari parkir, kenyamanan pelanggan dan keamanan gedung bank

h) Pramubakti

- Petugas ini bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan kantor

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

Jaringan Usaha Kegiatan BRI

A. Menghimpun Dana

Untuk menghimpun dana Bank BRI membuat berbagai jenis tabungan berikut adalah jenis-jenis tabungan yang disediakan oleh Bank BRI yaitu:

1. Tabungan BritAma

BritAma merupakan tabungan reguler yang memfasilitasi nasabah untuk tabungan dan transaksi bisnis secara real time, nasabah di fasilitasi ATM dan ASuransi. Biaya administrasi bulanan sebesar Rp 12.000. Untuk membuka tabungan Britama ini cukup dengan setoran awal Rp 250.000 dan melengkapi syarat KTP yang masih berlaku.

2. Tabungan Simpedes

Simpedes merupakan Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan mata uang rupiah, rekening ini bisa dibuka oleh siapa saja di kantor cabang bank BRI terdekat. Untuk membuka tabungan simpedes nasabah cukup melengkapi persyaratan berupa KTP (bagi perorangan) dan Melengkapi Identitas Perusahaan, Anggaran Dasar, Siup dsb (bagi perusahaan). Setoran Awal minimal Rp100.000.

3. Tabungan Simpedes TKI

Simpedes TKI Merupakan sebuah tabungan khusus yang dikhususkan untuk para TKI Indonesia sehingga mereka mudah melakukan transaksi seperti memberikan tempat penyaluran Gaji

TKI mereka. Untuk membuka tabungan khusus TKI bank BRI cukup dengan setoran awal minimal Rp50.000, TKI dapat mengisi formulir pembukaan rekening dengan melampirkan kartu Identitas berupa KTP disertai surat rekomendasi dari PPTKIS.

4. Tabungan Haji BRI

Tabungan Haji merupakan sebuah jenis tabungan bagi anda yang beragama muslim untuk mewujudkan niat ibadah ke tanah suci (mekkah). Tabungan ini dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dan kecelakaan diri Gratis, dan tabungan ini juga terkoneksi dengan siskohat depak sehingga ketika dana mencapai batas minimal pendaftaran Haji Rp25juta maka anda akan langsung mendapatkan nomor keberangkatan haji. Silahkan buka tabungan ini dengan setoran awal minimal Rp500.000 dan melengkapi KTP sebagai identitas yang masih berlaku.

5. Tabungan BritAma Dollar

BritAma Dollar adalah salah satu jenis tabungan bank BRI yang menawarkan menabung dengan mata Uang US Dollar sehingga nominal atau nilai tukar menyesuaikan rate dollar yang berlaku, dilengkapi Asuransi Kecelakaan diri Gratis. Bagi nasabah yang ingin membuka tabungan ini Cukup menyetorkan uang sebagai setoran awal sebesar \$50 dan dilengkapi dengan KTP atau SIM.

6. Tabungan BritAma Bisnis

BritAma Bisnis merupakan Tabungan BRI BritAma Bisnis memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan dalam pencatatan dan keuntungan lain yang menunjang transaksi dan kebutuhan bisnis. Gratis cover asuransi kecelakaan diri hingga Rp150 juta, Limit transaksi mencapai Rp1 Miliar. Dilengkapi SMS Notifikasi jika ada transaksi, dan berkesempatan memenangkan hadiah untung beliung britama. Setoran awal untuk membuka tabungan britama bisnis sebesar Rp1 juta.

7. Tabungan BritAma Berencana

BritAma Rencana Jenis tabungan yang memiling jangka waktu sebagai bentuk tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan, nilai setoran bulanan dapat ditentukan sendiri oleh nasabah mulai dari 100.000 s.d 5 juta. Syarat membuka tabungan ini adalah Usia nasabah 17 tahun minimal dan maksimal 64 tahun. Wajib memiliki Rekening Tabungan BRI Britama Reguler. Melengkapi Kartu Tanda Penduduk (KTP), nasabah juga bebas bebas menentukan jangka waktu tabungan (1-20 tahun).kecuali berdasarkan perjanjian penyimpanan yang telah disepakati. Selain itu, deposito yang Anda miliki juga bisa dijadikan jaminan kredit.

8. Tabungan BritAma Valas

BritAma Valas adalah Tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 5 jenis currency meliputi USD, AUD,

SGD, CNY dan EUR. Memberikan Setoran awal: USD 50, SGD 65, AUD 50, EUR 50, CNY 350. Syarat nya cukup membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP)* , Aksesibilitas Kartu ATM/Debit BRI untuk melakukan cek saldo, tarik tunai dan purchase di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro dan MasterCard baik di dalam maupun di luar negeri.

9. Tabungan Junior

Tabungan BRI Junior adalah jenis tabungan khusus untuk anak anak yang memberikan pembelajaran kepada mereka untuk memiliki kebiasaan menabung, usia nasabah maksimal 17 tahun. Untuk membuka tabungan ini orangtuanya harus sudah memiliki tabungan juga di BRI baik itu Britama atau Simpedes. Setoran awal untuk Tabungan BRI Junio adalah Rp300.000, menawarkan suku bunga yang kompetitif dan menguntungkan bagi nasabah.

10. Tabungan Ku

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Gratis biaya administrasi bulanan, Setoran awal minimum Rp. 20.000,- dan setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000. Melengkapi identitas diri: KTP/SIM/Passpor. Tabungan ini merupakan tabungan yang banyak digunakan oleh nasabah bank BRI.

B. Penyaluran Dana

a) Pinjaman Mikro

Bank Bri menyediakan pinjaman mikro yaitu:

KUPEDES

Kredit dengan bunga bersaing yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi, ditujukan untuk individual (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani di seluruh BRI Unit dan Teras BRI.

Manfaat:

- a. Mendukung berbagai keperluan pembiayaan semua jenis usaha dengan memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi.
- b. Mendukung pemenuhan kebutuhan lainnya seperti pembiayaan pendidikan, perbaikan rumah, pembelian kendaraan, dsb.
- c. Berlaku untuk semua sektor usaha, meliputi pertanian, perdagangan, perindustrian, maupun jasa lainnya.

Keunggulan:

- a. Bunga bersaing & syarat mudah.
- b. Agunan tidak harus bersertifikat.
- c. Angsuran sesuai kebutuhan (bulanan / musiman / dll).
- d. Biaya administrasi mulai dari Rp 10.000,-
- e. Bebas biaya provisi.
- f. Bonus bagi debitur yang angsurannya dibayar tepat waktu. *) syarat dan ketentuan berlaku.

Fasilitas:

- a. Memperoleh asuransi jiwa kredit.
- b. Memperoleh asuransi jiwa, kesehatan, kecelakaan, dan meninggal dunia.
- c. Setoran dapat dilakukan di semua BRI Unit maupun melalui EDC Collection.

Persyaratan:

- a. Melampirkan legalitas usaha. Minimal surat keterangan usaha dari Kepala Desa / Lurah / Pasar.
- b. Pengalaman usaha minimal 1 tahun.
- c. Melampirkan dokumen identitas diri KTP / SIM.

b) Pinjaman Ritel

Bank Bri menyediakan pinjaman ritel yaitu:

Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

Fasilitas:

- a. Permohonan pinjaman dapat diajukan ke Kantor Cabang BRI dan Kantor Cabang Pembantu BRI di Seluruh Indonesia.
- b. Jangka waktu pinjaman 1 s/d 3 tahun dan dapat diperpanjang lagi sesuai dengan kebutuhan.
- c. Limit Kredit Rp 100 Juta. - sampai dengan Rp 40 Milyar.

- d. Kredit dalam bentuk rupiah maupun valas.
- e. Dapat diberikan rekening koran atau dengan angsuran.
- f. Dapat dipergunakan untuk refinancing.

Persyaratan:

- a. Melampirkan legalitas usaha.
 - NPWP
 - SIUP
 - SITU, TDP / Surat keterangan usaha.
 - b. Melampirkan dokumen identitas diri.
 - KTP / SIM
 - Untuk badan usaha melampirkan Akte Pendirian dan perubahannya).
 - c. Melampirkan copy rekening koran atau rekening tabungan, 3 (tiga) bulan terakhir.
- c) Pinjaman Menengah**

Bank Bri menyediakan pinjaman menengah yaitu:

Agribisnis Kredit

Agribisnis merupakan kredit yang diberikan kepada individu atau perusahaan yang bergerak di bidang pertanian (agribisnis) dalam arti luas, baik untuk kegiatan on-farm maupun off-farm dari hulu hingga hilir, seperti bidang pertanian, perkebunan, kehutanan, peternakan, perikanan, perdagangan, penunjang dan jasa lainnya yang terkait bidang agribisnis.

- a. Kredit Pengembangan Energi Nabati dan Revitalisasi Perkebunan (KPEN-RP)
- b. KPEN RP merupakan penyaluran kredit kepada petani (melalui koperasi) dan melalui perusahaan inti (pola inti plasma) dengan komoditi pilihan yakni Kelapa sawit, kakao dan karet.
- c. Kredit Usaha Pembibitan Sapi (KUPS) merupakan fasilitas kredit yang diberikan bank kepada Pelaku Usaha Pembibitan Sapi(baik merupakan perusahaan pembibitan, koperasi, kelompok/gabungan kelompok peternak) yang melakukan Usaha Pembibitan Sapi dengan memperoleh subsidi bunga dari Pemerintah.

Kredit Sektor Agribisnis:

- a. Sektor perkebunan kelapa sawit, karet, kakao beserta derivatifnya
- b. Sektor peternakan meliputi peternakan ayam potong, sapi perah dan sapi potong serta tambak udang, dan lain sebagainya.
- c. Sektor industri dan perdagangan meliputi industri pestisida, industri oleokimia, dan lain sebagainya.

d) Pinjaman Program

Bank Bri menyediakan pinjaman program yaitu:

KPEN-RP

Kredit Pengembangan Energi Nabati & Revitalisasi Perkebunan (KPEN-RP) Non Kemitraan adalah Kredit Investasi yang diberikan

oleh Bank BRI kepada Petani langsung dengan memperoleh subsidi bunga dari Pemerintah dalam rangka mendukung Program Pengembangan Bahan Baku Bahan Bakar Nabati dan Program Revitalisasi Perkebunan.

KETENTUAN :

Petani

- a. Harus masuk daftar nominatif petani KPEN-RP yang ditetapkan oleh /Bupati /Walikota (cq. Dinas Perkebunan).
- b. Memiliki kartu identitas lengkap.
- c. KTP/SIM
- d. KK
- e. Tidak memiliki tunggakan kredit.
- f. Berusia diatas 21 tahun atau sudah menikah
- g. Maksimum lahan yang dibiayai 4 Ha/KK
- h. Bersedia mengikuti petunjuk pembinaan koperasi/perusahaan mitra/instansi terkait.

PERSYARATAN :

Kredit

- a. Besarnya pinjaman ditetapkan oleh Bank berdasarkan = total project cost + IDC + Biaya Sertifikat
- b. Total project cost di luar IDC mengacu pada satuan biaya/Ha yg ditetapkan oleh Ditjen Perkebunan Departemen Pertanian RI.
- c. Luas lahan maksimal 4 ha/KK.

- d. Bentuk kredit Pseudo R/K Jangka waktu kredit.
- e. Kakao: maks 13 th, grace period 5 th
- f. Karet: maks 15 th, grace period 7 th.
- g. Suku bunga selama grace period *)
- h. Suku bunga bank: LPS + 5%
- i. Suku bunga petani: 7 % untuk komoditi kakao dan sawit, 6% untuk karet.
- j. Suku bunga masa pengembalian: bunga komersial.
- k. Agunan Agunan pokok Proyek perkebunan yang dibiayai KPEN-RP berupa sertifikat atau bukti kepemilikan lainnya.
- l. Agunan tambahan lainnya:
 - Agunan aktiva lainnya bila ada.
- m. Dijamin Pemerintah melalui lembaga penjaminan, bila memungkinkan (karet & kakao).

e) Kredit Usaha

Rakyat Bank Bri menyediakan pinjaman kredit usaha rakyat yaitu:

KUR BRI

Pembiayaan KUR BANK BRI

- a. Kredit Usaha Rakyat (KUR) BANK BRI terdiri dari KUR Mikro, KUR Ritel, dan KUR TKI
- b. KUR Mikro BANK BRI adalah Kredit Modal Kerja dan atau Investasi dengan plafond s.d Rp 25 juta per debitur

- c. KUR Ritel BANK BRI adalah Kredit Modal Kerja dan atau Investasi kepada debitur yang memiliki usaha produktif dan layak dengan plafond > Rp 25 juta s.d Rp 500 juta per debitur
- d. KUR TKI BANK BRI diberikan untuk membiayai keberangkatan calon TKI ke negara penempatan dengan plafond s.d Rp 25 juta
- e. KUR BANK BRI diberikan kepada pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah dengan usaha produktif dan layak
- f. Sektor usaha yang dibiayai sesuai dengan ketentuan pemerintah
- g. KUR BANK BRI dapat dilayani di seluruh Unit Kerja BANK BRI yang tersebar di seluruh Indonesia.

Syarat Calon Debitur

KUR Mikro BANK BRI

- a. Individu (perorangan) yang melakukan usaha produktif dan layak
- b. Telah melakukan usaha secara aktif minimal 6 bulan
- c. Tidak sedang menerima kredit dari perbankan kecuali kredit konsumtif seperti KPR, KKB, dan, Kartu Kredit
- d. Persyaratan administrasi identitas berupa KTP, Kartu Keluarga (KK), dan surat ijin usaha

KUR Ritel BANK BRI

- a. Mempunyai usaha produktif dan layak

- b. Tidak sedang menerima kredit dari perbankan kecuali kredit konsumtif seperti KPR, KKB, dan, Kartu Kredit
- c. Telah melakukan usaha secara aktif minimal 6 bulan
- d. Memiliki Surat Ijin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK) atau surat ijin usaha lainnya yang dapat dipersamakan

KUR TKI BANK BRI

Individu (perorangan) calon TKI yang akan berangkat bekerja ke negara penempatan.

Persyaratan administrasi:

- 1. Identitas berupa KTP dan Kartu Keluarga
- 2. Perjanjian kerja dengan pengguna jasa
- 3. Perjanjian penempatan
- 4. Passpor
- 5. Visa
- 6. Persyaratan lainnya sesuai ketentuan

Ketentuan dan Syarat Kredit

KUR Mikro BANK BRI

- a. Besar kredit
 - Maksimal sebesar Rp 25 juta per debitur
- b. Jenis kredit
 - Kredit Modal Kerja (KMK) jangka waktu maksimal 3 (tiga) tahun
 - Kredit Investasi (KI) jangka waktu maksimal 5 (lima) tahun

c. Suku bunga

Suku bunga 9% efektif per tahun atau setara 0.41% flat per bulan

Tidak dipungut biaya provisi dan administrasi

KUR Ritel BANK BRI

a. Besar kredit

> Rp 25 juta - Rp 500 juta

b. Jenis kredit

c. Kredit Modal Kerja (KMK) jangka waktu maksimal 4 (empat) tahun

d. Kredit Investasi (KI) jangka waktu maksimal 5 (lima) tahun

e. Suku bunga

➤ Suku bunga 9% efektif per tahun

➤ Tidak dipungut biaya provisi dan administrasi

➤ Agunan sesuai ketentuan bank

KUR TKI BANK BRI

a. Besar kredit Maksimal Rp 25 juta atau sesuai Cost Structure yang ditetapkan pemerintah

b. Suku bunga Suku bunga 9% efektif per tahun atau setara 0.41% flat per bulan

c. Tidak dipungut biaya provisi dan administrasi

d. Jangka waktu maksimal 3 (tiga) tahun atau sesuai kontrak kerja

e. Tujuan negara penempatan Singapura, Hongkong, Taiwan, Brunei, Jepang, Korea Selatan, dan Malaysia

Kinerja Usaha Terkini

Kinerja suatu perusahaan merupakan tolak ukur suatu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas serta produktivita kerja. Pengukuran kinerja berguna untuk mengetahui sejauh mana efektivitas sistem atau tata cara kerja yang sudah ada. Untuk lebih meningkatkan kinerja perusahaan, maka PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Jatinangor menerapkan beberapa kebijakan sebagai berikut :

1. Kebijakan produk

Mencakup design produk yang ditawarkan kepada nasabah sangat menarik dan memiliki keunggulan serta kelebihan jika dibandingkan dengan produk pesaing. Produk yang ditawarkan antara lain tabungan simpeda, tabungan BritAma, tabungan Simpedes dan lain – lain.

2. Kebijakan harga

Kebijakan harga dapat dilihat dari segi suku bunga tabungan antara nasabah dengan bank. Kebijakan ini berhubungan langsung terhadap tingkat pendapatan yang diterima melalui pemasaran produk dan dihubungkan dengan tujuan perusahaan.

3. Kebijakan promosi

tujuan dari kebijaksanaan promosi adalah untuk mendorong agar konsumen lebih banyak membeli produk yang dipromosikan. Peranan promosi sangat penting, apabila promosi telah berhasil menarik minat dan perhatian konsumen akan memberikan dananya untuk disimpan dibank tersebut. Dana sebaliknya jika promosi gagal maka tingkat

pemasaran produk tersebut akan semakin menurun dan berdampak pada pengumpulan dana yang juga menurun.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber data

Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Peneliti berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi. Sugiyono (2011:11) memaparkan penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor.

Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam menyusun penelitian ini, data primer yang digunakan adalah kuesioner langsung ke PT Bank Rakyat Indonesia

(Persero) Tbk. Wawancara dilakukan kepada Pemilik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Jatinangor Sumedang sedangkan observasinya langsung kepada pekerjaan yang akan dituju.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua setelah data primer. Pada data sekunder ini peneliti memakai buku-buku yang berisi tentang perbankan, serta materi yang terkait dengan tema atau judul tersebut

3.2.2 Teknik pengumpulan data

Data adalah sebuah urut informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu. Menurut Burhan “data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang dapat diperoleh di lokasi penelitian”. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pada bagian ini, peneliti menentukan metode apa yang akan digunakan dalam merekam dan mengumpulkan seluruh data penelitian. Penentuan metode pengumpulan data harus relevan dengan masalah penelitian dan karakteristik sumber data serta bagaimana alasan-alasan nasional mengapa metode pengumpulan data itu digunakan. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Interview atau Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (Interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat sering dipergunakan dalam penelitian. Metode wawancara sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya.

Wawancara yang peneliti terapkan adalah jenis pembicaraan dengan pertanyaan yang diajukan itu sudah disiapkan sebelumnya oleh pewawancara dan terwawancara menjawab dengan spontan tanpa dibuat-buat. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang di wawancarai. Dan metode wawancara ini adalah metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu petugas customer service, pimpinan Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor dan nasabah tersebut.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta di bantu dengan panca indra lainnya. Dengan demikian teknik atau metode observasi ini di lakukan untuk mengetahui lebih dekat

tentang objek yang di teliti. Pedoman observasi merupakan alat bantu yang digunakan untuk pengumpulan data data melalui pengamatan dan pendekatan yang sistematis terhadap beberapa hal tentang objek penelitian. Observasi mempunyai peranan yang penting pada pengumpulan data dalam penelitian deskriptif. Hal ini dikarenakan jenis-jenis informasi tertentu dapat diperoleh dengan baik melalui pengamatan langsung oleh peneliti, akan tetapi dalam observasi tidak boleh kita lakukan secara acak-acakan atau tanpa rencana. Sebaliknya dalam mencatat data observasi harus juga didasari pertimbangan-pertimbangan tertentu yang kemudian mengadakan suatu penilaian.

Ditinjau dari kerangka perencanaan terhadap obyek yang diamati, maka peneliti menggunakan metode observasi sistematis. Observasi sistematis yaitu observasi dengan melakukan perencanaan dan perumusan materi yang akan diamati sebagai pedoman pelaksanaan observasi.

Pada metode observasi ini, peneliti ikut melibatkan diri pada kegiatan customer service dalam melayani nasabahnya yaitu nasabah penabung dan pengguna jasa agar peneliti dapat melakukan pengamatan secara mendalam. Sedangkan observasi sistematis, peneliti lakukan dengan membuat perencanaan kondisi-kondisi yang akan peneliti amati dari observasi ini peneliti mendapatkan gambaran umum Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor serta mengenai

bagaimana peranan customer service itu dalam meningkatkan loyalitas nasabah khususnya nasabah penabung agar tetap nyaman dan aman menggunakan jasa Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah rekaman peristiwa yang lebih dekat dengan percakapan, persoalan pribadi dan memerlukan interpretasi yang berhubungan sangat dekat dengan rekaman peristiwa tersebut dan mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Data yang digali dari wawancara dan pengamatan diperlukan sebagai suatu dokumen. Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Pada intinya metode dokumentasi ialah metode yang dipergunakan untuk menelusuri data historis. Dengan adanya metode seperti ini, peneliti mencari dan mendapatkan data-data primer yaitu data secara tertulis seperti laporan naskah-naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada di Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor.

3.2.3 Teknik analisis data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan

mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Milles dan Huberman analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu:

1. Reduksi data

Merupakan sebuah hasil dari catatan lapangan dengan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian dan penyederhanaan-penyederhanaan.

2. Penyajian data

Dengan arti lain data ini merupakan sebuah hasil dari proses penyusunan secara sistematis bertujuan untuk memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian.

3. Penarikan data

Catatan yang diambil dari berbagai sumber yang ada dan dari hasilhasil observasi dapat disimpulkan masalah-masalah yang sesuai dengan fokus penelitian penulis.

Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif. Metode induktif adalah metode yang dinilai dari analisis berbagai data yang terhimpun dari suatu penelitian, kemudian bergerak kearah pembentukan kesimpulan kategori atau ciri-ciri umum tertentu.

Dengan demikian metode induktif merupakan proses dimana peneliti mengumpulkan data dan kemudian mengembangkannya menjadi suatu teori. Dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh dari Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor. Penerapannya adalah dengan cara mengolah data yang masih umum yang berupa jawaban dari Pimpinan, customer service, dan nasabah penabung pada Bank Rakyat Indonesia Unit Jatinangor