

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Merupakan bank komersial tertua di Indonesia yang didirikan pada 16 Desember 1895, di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wiraatmadja dengan nama *De Purwokertosche 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).

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. 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 Koperaso 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. Selanjtnya berdasarkan Undang-undang No.21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Kemudian 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% ditangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan public dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

3.1.2 Produk Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki berbagai macam produk yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum dan nasabahnya. Berbagai macam produk yang dimiliki dan dibagi menjadi 4 bagian, diantaranya:

1. Simpanan Tabungan

a. BRI Simpedes

BRI Simpedes merupakan produk simpanan jenis tabungan dalam mata uang rupiah yang penyimpanan dan pengambilannya tidak dibatasi selagi masih sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Produk tabungan ini dapat dilayani dimana saja, mulai dari Kantor Cabang, BRI Unit, maupun Teras BRI.

b. BritAma

Tabungan BritAma merupakan tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem *Real Time Online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

c. TabunganKu

TabunganKu adalah produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

d. BRI Giro

BRI Giro merupakan simpanan dari nasabah perorangan ataupun badan usaha dalam rupiah ataupun mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja selama jam kerja dengan menggunakan warkat cek dan bilyet giro.

e. Deposito Rupiah

Deposito Rupiah merupakan simpanan berjangka dalam mata uang Rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

2. Pinjaman

a. KUR (Kredit Usaha Rakyat)

KUR merupakan fasilitas kredit atau pembiayaan modal kerja dan/atau investasi dengan batas atas kredit hingga Rp.500 juta diberikan kepada usaha mikro, usaha kecil dan koperasi dengan bisnis produktif yang akan mendapat jaminan dari perusahaan penjamin.

b. Kupedes BRI

Kupedes BRI adalah kredit yang bertujuan untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha mikro yang layak, dalam rangka peningkatan kesejahteraan debitur. Proses pencairan cepat, dengan adanya BRISPOT, proses pengajuan pinjaman menjadi lebih cepat, digital, dan *paperless*.

c. BRIGUNA

BRIGUNA adalah kredit yang diberikan kepada calon debitur/debitur dengan sumber pembayaran (repayment) yang berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income*. BRIGUNA diberikan untuk pembiayaan keperluan produktif dan non produktif misalnya: pembelian barang bergerak/tidak bergerak, perbaikan rumah, keperluan kuliah/sekolah, pengobatan, pernikahan, dan lain-lain (gaji/uang pensiun).

3. Investasi

a. Reksadana

Reksadana merupakan salah satu alternative investasi bagi masyarakat pemodal, khususnya pemodal kecil dan pemodal yang tidak memiliki banyak waktu dan keahlian untuk menghitung risiko atas investasi mereka. Reksadana dirancang sebagai sarana untuk menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki modal, mempunyai keinginan untuk melakukan investasi, namun hanya memiliki waktu dan pengetahuan yang terbatas.

b. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan BRI)

DPLK merupakan program pensiun sebagai bentuk investasi untuk individu maupun karyawan korporasi. DPLK BRI menyelenggarakan Program Pensiun iuran Pasti (PPIP) bagi peserta individu maupun Korporasi, serta Program Pensiun Untuk Kompensasi Pesangon (PPUKP) bagi peserta Korporasi.

c. ORI (Obligasi Negara Ritel) dan SR (Sukuk Negara Ritel)

ORI & SR merupakan surat berharga yang dijamin pembayaran bunga, bagi hasil serta pokoknya oleh pemerintah dan dapat dijadikan sebagai salah satu alternative investasi bagi investor individu Warga Negara Indonesia.

4. Asuransi

a. BRI *Life* Jiwa

BRI Life merupakan produk yang dihadirkan mencakup asuransi kesehatan, asuransi jiwa, asuransi unit link, asuransi karyawan, dan lainnya. Salah satu produk unggulan BRI Life adalah Asuransi Kesehatan BRI Life Dasetera yang memberikan manfaat:

- Pertanggungungan rawat inap
- Santunan meninggal dunia
- Pengembalian premi 100% jika tidak ada klaim.

b. BRINS

BRI General Insurance merupakan perusahaan asuransi umum yang melayani berbagai produk asuransi yang ditawarkan dalam bentuk penutupan maupun penutupan asuransi syariah.

3.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia

Visi

“Menjadi *The Most Valuable Banking Group In southeast Asian And Champion of Financial Inclusion* ”.

Misi

a. Memberikan yang terbaik

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

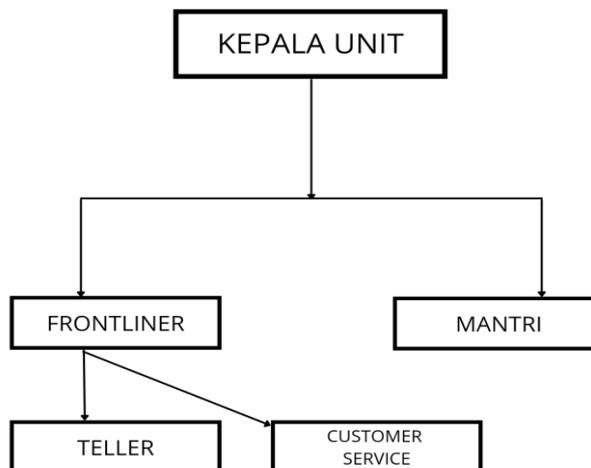
b. Menyediakan Pelayanan yang Prima

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang professional 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*.

c. 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.

3.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Cimanganten Kantor Cabang Garut



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Cimanganten Kantor Cabang Garut

Sumber: data diolah penulis, 2022

Adapun uraian tugas dan wewenang yang harus dicapai pada masing-masing bagian dalam struktur organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Cimanganten Kantor Cabang Garut secara lebih jelas dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kepala Unit
 - a. Tugas dan tanggung Jawab :
 - 1) Bertanggung jawab atas semua operasional di BRI Unit.
 - 2) Sebagai pengawas penuh terhadap operasional BRI Unit.
 - 3) Pemegang *Password* BRI Unit.
 - 4) Bertanggung jawab atas proses data di BRI Unit.
 - 5) Bertanggung jawab atas pegawai BRI Unit.

- 6) Mengembangkan memonitor dan mengevaluasi bisnis BRI Unit di wilayah kerjanya untuk mencapai target.
- 7) Melaksanakan pembinaan nasabah BRI Unit baik pinjaman maupun simpanan.

b. Wewenang :

- 1) Memutus permintaan Kupedes, KUR, BRIGuna sesuai dengan kewenangan yang diberikan.
- 2) Memutus biaya promosi.
- 3) Memutuskan pencairan atau penarikan simpanan nasabah.

2. Mantri (*Account Officer*)

a. Tugas dan Tanggung Jawab :

- 1) Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit (Simpanan, Pinjaman, dan jasa lainnya).
- 2) Bertanggung jawab terhadap proses pinjaman.
- 3) Bertanggung jawab terhadap jaminan.
- 4) Melakukan prakarsa usulan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku, agar pinjaman tang diberikan layak.
- 5) Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan pinjaman mulai pinjaman dicarikan sampai lunas.
- 6) Bertanggung jawab terhadap tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman
- 7) Bertanggung jawab terhadap keaslian pinjaman dan pengecekan jamninan.

b. Wewenang

- 1) Memprakarsa permintaan jaminan
- 2) Memproses dan mengusulkan permintaan pinjaman.

3. *Customer Service*

a. Tugas dan Tanggung Jawab :

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk BRI guna menunjang pemasaran produk BRI.
- 2) Memberikan informasi saldo pinjaman, transfer maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan guna memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah.
- 3) Melayani permintaan salinan rekening Koran bagi nasabah yang memerlukan (diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan) guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- 4) Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti yang memerlukan (seperti mengantarkan atau menjemput uang ke tempat tinggal atau tempat usaha nasabah) guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- 5) Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan.

- 6) Menerima keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI Unit.

b. Wewenang

- 1) Memberikan informasi saldo simpanan maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan.

4. *Teller*

a. Tugas dan Tanggung Jawab :

- 1) Melakukan tambahan kas agar kelancaran pelayanan kepada nasabah dapat berjalan dengan baik dan memuaskan.
- 2) Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setoran guna memastikan kebenaran transaksi dan keaslian uang yang diterima.
- 3) Memastikan membayar uang kepada nasabah yang berhak untuk menghindari kesalahan yang merugikan.
- 4) Meneliti keabsahan bukti kas yang diterima guna memastikan kebenaran keamanan transaksi.
- 5) Mengelola dokumen dan menyetorkan fisik kas kepada *Supervisor/AMO* (asisten Manajer Operasional) baik selama

jam pelayanan kas maupun akhir hari agar keamanan kas dapat terjaga.

- 6) Membayar biaya-biaya utang realisasi kredit dan transaksi lainnya yang kuitansinya telah disahkan oleh pejabat yang berwenang guna kelancaran operasional.
- 7) Melayani transaksi jual beli *Bank Note* (uang kertas asing) agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan baik.

b. Wewenang

- 1) Melaksanakan fungsi *Checker* atas transaksi di atas wewenangnya.
- 2) Mengesahkan dalam sistem dan menandatangani bukti kas atas transaksi pembayaran tunai yang ada dalam batas wewenangnya.
- 3) Melakukan *entry* pembukaan *Open Branch* ke dalam sistem.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif menggambarkan kondisi apa adanya, tanpa memberi perlakuan atau manipulasi pada variable yang diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian dengan proses memperoleh data bersifat apa adanya. Penelitian ini lebih menekankan makna ada hasilnya.

3.2.1 Jenis dan Sumber

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis dan data kualitatif. Penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilokasi penelitian dengan mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dan suatu keadaan ilmiah.

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Yaitu data yang secara langsung diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian, dengan cara mengumpulkan data dan informasi dari narasumber secara langsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer. Dan data sekunder diperoleh penulis dari studi literature yang berupa buku, jurnal, penelitian sebelumnya, internet, dan berita terkini, yang berhubungan dengan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis untuk proses pengumpulan data yaitu dengan cara:

1. Studi Kepustakaan

Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada diobjek penelitian serta bahan-bahan bacaan berupa buku-buku yang berkaitan

dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono, 2018: 326) hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel / dapat dipercaya jika didukung dengan dokumen berbentuk tulisan, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

2. Studi Lapangan

a) Observasi (*participant observer studies*)

Teknik ini dilaksanakan dengan observasi berperan serta (*participant observation*). Menurut Hadi dalam Sugiyono (2016:145) bahwa operasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung. Penulis melihat langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh PT BRI Unit Cimanganten Kantor Cabang Garut.

Dalam menggunakan metode observasi berperan serta (*participant observation*) ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari bidang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan penelitian pengamatan. Penulis ikut serta melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan pengalaman yang didapatkannya. Dengan observasi partisipan ini,

maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

b) Wawancara

Metode wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden atau informan yang diwawancarai (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Silalahi, 2017: 47). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara tidak struktur atau semi terstruktur, yaitu menanyakan kembali pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai focus penelitian. Berikut adalah data informan dalam penelitian ini.

Tabel 3.1 Data Informan

| No. | Informan | Keterangan |
|-----|----------------------|-------------|
| 1. | Bapak Dudi Kurniawan | Kepala Unit |
| 2. | Ibu Jihan Nabila | Frontliner |

Sumber: data diolah oleh penulis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

2. Reduksi data

Menurut Sugiyono, (2015:249) “Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif 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 melakukan wawancara atau diskusi dengan pembimbing magang PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Cimanganten Kantor Cabang Garut.

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 *flowchart* untuk mempermudah dan dapat dipahami.

4. Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono, (2015:252) Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya 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 kasual atau interaktif, hipotesis, atau teori. Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai apa yang telah dibahas tentang Implementasi sistem digital Brimen.