

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk pertama kali didirikan tahun 1906 dengan nama *Vereeniging* Himpoenan soedara oleh para saudagar batik di Bandung, dengan tujuan utama untuk menyalurkan usaha jasa keuangan secara simpan pinjam. Perkumpulan ini berdiri atas Prakarsa 3 (tiga) orang kaum saudagar saat itu, H. Boesani, H. Damiri, dan H. Bajoeri yang berkeinginan mengadakan satu perkumpulan kaum saudagar dengan adanya persamaan tujuan, H. Basoeni dan kawan-kawan mencari beberapa saudagar lainnya, sampai terkumpul 10 (sepuluh) orang saudagar.

Pada tahun 1908, perkumpulan ini juga aktif berperan dalam pergerakan nasional sebagai mitra perkumpulan Boedi Oetomo di daerah Jawa Barat yang bergerak di bidang perekonomian. Pada tahun 1912 *Vereeniging* Himpoenan Soedara mengajukan permohonan untuk mendapat pengesahan sebagai badan hukum yang dikabulkan dengan pengesahan Anggaran Dasar berdasarkan *Goeverment Belsuit* No. 33 tanggal 4 Oktober 1913. Pada tanggal 11 November 1955 Menteri Keuangan memberi izin kepada Himpoenan Soedara untuk melakukan usaha bank tabungan yang berlaku peraturan pemerintah No. 1 tahun 1955 Lembaran Negara No. 2 tentang pengawasan terhadap urusan Kredit, yang menetapkan bahwa

semua perusahaan dan badan yang mengadakan usaha-usaha untuk memberikan kredit atas tanggungan pribadi adalah Bank Tabungan.

Pada tahun 1967, Himpunan Soedara diwajibkan mengubah bentuk hukumnya dari perkumpulan menjadi Perseroan Terbatas (PT), seiring berlakunya Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan beserta peraturan pelaksanaannya. Dalam hal ini Keputusan Menteri Keuangan Tertanggal 16 Desember 1968. Tanggal 15 juni 1974, Perkumpulan Himpoena Soedara secara formal legal dibubarkan pada saat bersamaan itu pula didirikan PT Bank Himpunan Saudara (HS) 1906.

Pada bulan April 1992 PT Himpunan Saudara (HS) 1906 berubah menjadi PT. Bank Himpunan Saudara 1906 dengan adanya pernyataan modal serta manajemen atau kepengurusan oleh MEDCO Group (perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang perminyakan dan gas bumi serta kontraktor) dan pada bulan juli 1993 dengan berlakunya Undang-Undang Perbankan No. 7/1992 berdasarkan SK Menteri keuangan No. Kep. 067/KM. 17/1993, PT. Bank HS 1906 Beroperasi sebagai Bank Umum yang peresmianya dilakukan oleh Drs. Mar'ike Muhammad yang saat itu menjabat Menteri Keuangan RI.

Pada tahun 2006, PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk mengubah nama panggilan menjadi BANK SAUDARA dengan bentuk hukum yang sama dan diikuti dengan perubahan logo perusahaan. Pada tanggal 15 Desember 2006, PT. Bank Himpunan Saudara 1906 , Tbk melakukan penawaran umum saham perdana perseroan kepada masyarakat (*Initial*

Public Offering) yang efeknya tercatat pada Bursa Efek Jakarta (BEJ) dengan kode SDRA, dalam upaya peningkatan kinerja perusahaan serta menjadi perusahaan yang terbuka dan dimiliki oleh publik.

PT Bank Himpunan Saudara 1906,Tbk (BANK SAUDARA) senantiasa berusaha meningkatkan kinerja perseroan serta pelayanan kepada nasabah. Selain meningkatkan kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusianya yang secara berkala dilaksanakan pelatihan baik intern maupun ekstern, didalam maupun diluar negeri. Perseroan pun berusaha lebih mendekati diri dengan masyarakat yang direalisasikan dalam bentuk penambahan kantor dibeberapa Wilayah di pulau jawa dan melakukan peningkatan status kantor.

Pada tahun 2013 *Grand Openig* Gedung Bank Saudara sekaligus bertepatan dengan HUT Bank Saudara yang semula berlokasi di Jl. Buah Batu No. 58 Bandung kemudian pindah ke Gedung Bank Saudara di Jl. Diponegoro No. 28 Bandung PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk telah memperoleh persetujuan dari Bank melalui surat tertanggal 30 Desember 2013 terkait pembelian 33% saham Bank Saudara oleh Woori Bank Korea. Tahun 2015 perubahan nama dari PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk (Bank Saudara) menjadi PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk (Ba Woori Saudara).

3.1.2 Profil Perusahaan

1. Nama Perusahaan : PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906,
Tbk
2. Alamat : Jl. Diponegoro No. 28 Bandung 40115
Jawa Barat - Indonesia
Telepon : +622.87831906
Fax : +622.878319198
Email : saudara@bankwoorisaudara.com
Website : <http://www.bankwoorisaudara.com/>
3. Alamat Kantor Cabang Pembantu Singaparna
Alamat : Jl. Raya Timur No. 45 Sukamulya,
Singaparna, Tasikmalaya, Jawa Barat
Kooordinat : -7.3505206, 108. 1176678
Telepon : +622655431113
4. Pemegang Saham

Tabel 3. 2

Kepemilikan saham PT Bank Woori Saudra Indonesia 1906, Tbk

Komposisi Kepemilikan Bank Woori Saudara sebagai berikut :

Arifin Panigoro	9,6%
Woori Bank Korea	79,88%
PT Medco Intidinamika	4,67%
PT Medco Duta	1,34%
Publik	14,51%

Sumber: PT Bank Woori Saudara

Berdasarkan tabel diatas kepemilikan saham PT. Bank Woori Saudara dimiliki oleh Arifin Panigoro dengan besar saham 9,6%, Woori Bank Korea dengan besar saham 79,88%, PT. Medco Intidynamika dengan besar saham sebesar 4,67%, PT. Medco Duta dengan besar saham sebesar 1,34% dan publik dengan besar saham sebesar 14,51%.

3.1.3 Visi dan Misi

Visi adalah sebuah pandangan Tentang tujuan jangka panjang perusahaan atau rencana yang akan dicapai oleh suatu perusahaan. Visi biasanya berisi pernyataan yang singkat dan jelas, namun biasanya mencakup semua tujuan yang menjadi impian perusahaan tersebut. Misi adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk mendukung perusahaan hingga mencapai tujuan.

Visi

Menjadi Bank yang Kompetitif dan Sehat “*To Become a Competitive and Healty Bank*”

Guna mencapai visi tersebut maka hal yang dijalankan sebagai berikut:

- a. Menciptakan pertumbuhan yang berkelanjutan melalui diversifikasi produk dan layanan serta keseimbangan dalam bisnis.
- b. Memiliki pengelolaan yang baik atas asset dan biaya untuk menciptakan Bank yang sehat dan efisien .
- c. Menanamkan pola piker prfesioal pada karyawan untuk meningkatkan kompetisi.

Misi

Memenuhi harapan *stakeholder* dalam usaha perbankan melalui 3 (tiga) pilar:

- a. Diversifikasi portofolio bisnis.
- b. Memperkaya Pelayanan Pelanggan dan Pengembangan Bisnis yang Baru.
- c. Menciptakan Manajemen yang Efektif dan Meningkatkan Kapabilitas Sumber Daya Manusia.

3.1.4 Logo dan Makna

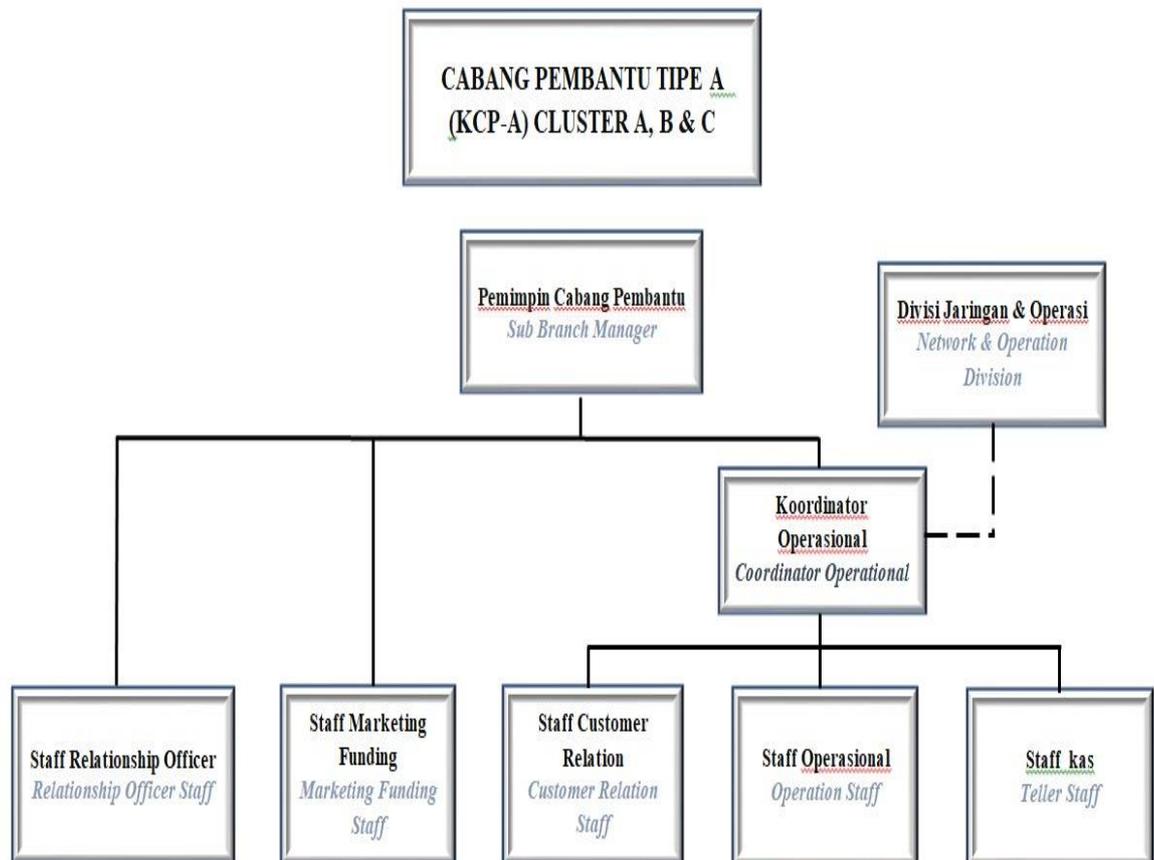


Gambar 3.1 Logo Bank Woori Saudara

sumber: Web Bank Woori Saudara

Bank Woori Sudara Indonesia yang digambarkan dengan fajar menyingsing dapat diartikan sebagai terobosan dan harapan. Sama halnya seperti sebuah janji untuk menjadi seorang pemimpin baur membuka cara pandang dan wawasan baru terhadap sektor ekonomi Indonesia.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3.2

Struktur Organisasi

Sumber : PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Singapura

3.1.6 Job Description

1. Peran dan Tanggung Jawab Pemimpin Cabang Pembantu

- a. Memberikan pengarahan kepada karyawan untuk melaksanakan kegiatan operasional sesuai dengan kebijakan direksi.
- b. Mendelegasikan dan memberikan tugas kepada semua karyawan untuk melaksanakan kegiatan operasional Capem.
- c. Melakukan penilaian karyawan Capem.
- d. Meneliti laporan biaya dan pendapatan Capem setiap bulan dalam Capem rangka pengendalian biaya dan memaksimalkan profitabilitas Capem.
- e. Menyiapkan target Capem, rencana dan anggaran.
- f. Melakukan evaluasi mengenai pesaing dan meneliti kesempatan pasar yang potensial untuk dikelola.
- g. Membina terselenggaranya hubungan bisnis yang baik.
- h. Mengelola secara baik sistem operasional dan manajerial kontrol.
- i. Mengelola kekayaan bank dan para pegawainya secara efektif dan efisien.
- j. Mengevaluasi dan memberikan keputusan atau persetujuan (dalam batas wewenangnya) atas MCC yang di sampaikan.

2. Tugas dan Tanggung Jawab Koordinator Operasional

- a. Memimpin, mengatur, dan koordinasi kesiapan kerja unit-unit dibawahnya setiap hari.

- b. Mengusahakan pelayanan nasabah yang cepat di *back office* dan menjaga kualitas kerja Capem.
- c. Memantau pelaksanaan implementasi dan melakukan pengamatan terhadap kebijakan, petunjuk dan pengarahan dari kantor pusat.
- d. Mengatur penempatan dan penyebaran pegawai unit-unit tertentu agar proses di *back office* selalu berjalan dengan lancar.
- e. Mengupayakan kepastian terjaminnya kepentingan dan kekayaan bank.
- f. Bersama dengan pemimpin KCP membuat/menyusun usulan rencana kerja dan anggaran Capem atas kegiatan usaha.
- g. Membina peningkatan pengetahuan/ keterampilan pegawai bawahannya dan melakukan penilaian konduitenya.
- h. Memeriksa kemungkinan penyimpangan transaksi sebelum disetujui untuk proses lebih lanjut.
- i. Melaksanakan administrasi barang-barang milik kantor maupun sewaan sebagaimana mestinya.
- j. Bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pengelolaan peralatan serta kebutuhan kantor dalam batas wewenangnya.
- k. Melakukan koordinasi dan pemantauan terhadap pelaksanaan prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang oleh unit kerja terkait.

- l. Menerima dan melakukan analisis atas laporan transaksi keuangan mencurigakan yang disampaikan unit kerja terkait, untuk disampaikan ke pemimpin cabang pembantu.

3. Tugas dan Tanggung Jawab Staff Realtionship Officer

- a. melaksanakan program peningkatan jumlah nasabah baru kredit serta bertanggung jawab meningkatkan pendapatan di Kantor Cabang Pembantu.
- b. Bertanggung jawab atas pencapaian target yang ditetapkan baik secara kuantitatif maupun kualitatif.
- c. Bertanggung jawab atas pertumbuhan bisnis Kredit.
- d. Melaksanakan rencana kerja dan strategi pemasaran produk kredit yang efektif dan sesuai segmentasi pasar dalam rangka pencapaian target Kantor.
- e. Membuat daftar *Check List* calon nasabah dan menawarkan produk.
- f. Mempersiapkan, memproses, dan menganalisis usulan permohonan kredit.
- g. Melakukan pengawasan perkembangan kredit dan usaha debitur.
- h. Memastikan debitur telah memenuhi kewajibannya terhadap Bank.
- i. Melayani kebutuhan dan keluhan nasabah dalam perkembangan usaha nasabah terkait dengan bank.
- j. Membuat laporan kegiatan (*call report*) mingguan.
- k. Melakukan pengaswasan terhadap kredit dengan katagori kolektibilitas sampai dengan DPK.

- l. Bertanggung jawab atas tingkat kolektibilitas kredit yang berada di bawah tanggung jawabnya.
- m. Memberikan usulan perbaikan kepada supervisor terhadap program marketing/promosi yang sedang dilakukan.
- n. membantu supervisor dalam pengelolaan bisnis bidang kredit pada kantor.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Staff Marketing Funding

- a. Bertanggung jawab pada pencapaian target *funding* (pendanaan) sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan kegiatan bank yang berhubungan dengan penghimpunan dana bank, dengan menawarkan berbagai jenis simpanan pada masyarakat, simpanan yang biasanya ditawarkan oleh seorang *funding officer* adalah berupa simpanan giro, simpanan tabungan, dan simpanan deposito.
- c. Harus memiliki komunikasi yang baik, memiliki kemampuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah maupun calon nasabah.
- d. Memasarkan produk bank berupa tabungan dan deposito
- e. Mem *follow Up* nasabah yang depositonya jatuh tempo.
- f. Menyiapkan laporan mengenai Analisa nasabah tabungan dan deposito.

5. Tugas dan Tanggung Jawab Staff Customer Relation

Staff Customer Relation mempunyai tugas dasar memberikan layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung

keluhan nasabah, *cross selling* dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah atau calon nasabah sebaik-baiknya.
- b. Memberikan pelayanan kepada nasabah berkaitan dengan pembukuan rekening giro, tabungan, deposito dan permohonan nasabah lainnya. Disamping itu memberikan informasi sejauh mungkin mengenai produk dan jasa yang ingin diketahui calon debitur atau calon nasabah.
- c. Memberikan informasi tentang saldo dan mutase nasabah.
- d. Melakukan administrasi resi permintaan pembukaan rekening jika tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang ditetapkan.
- e. Menawarkan produk atau layanan yang dirasai cocok dengan kebutuhan nasabah.

6. Tugas dan Tanggung Jawab Staff Operasional

- a. Membuat laporan operasional secara berkala.
- b. Membuat laporan dokumen yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- c. Memeriksa setiap berkas legal dokumen perusahaan.
- d. Melengkapi data setiap kebutuhan perusahaan.

7. Tugas dan Tanggung Jawab Staff Kas

- a. Melakukan pelayanan kepada nasabah dengan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam).
- b. Melayani penarikan, transfer, dan penyetoran uang dari nasabah.

- c. Melayani transaksi transfer inkaso, deposito, surat-surat berharga, giro dan tabungan.
- d. Pemeriksaan kas dan membayarkan penarikan uang nasabah setelah memverifikasi data, jumlah uang, dan memastikan akun nasabah memiliki dana yang cukup untuk penarikan.
- e. Melakukan mutasi kredit dan debit serta meng *Print Out* Rekening Nasabah.
- f. Mengelola uang layak dan tidak layak edar atau uang palsu.
- g. Melakukan *cash count* di akhir hari.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Sumber Data

1. Jenis Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif, dimana metode ini lebih menekankan pada hasil pengumpulan dan informasi yang telah dikuantifikasikan. Metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang bersumber dari tulisan, lisan atau ungkapan tingkah laku. Metode kualitatif lebih menekankan pada kualitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan dari wawancara, observasi langsung dan dokumen terkait.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, yaitu data-data yang digunakan merupakan jenis data yang menggunakan beberapa pendapat, konsep atau teori yang

menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul dari penelitian. Data kualitatif ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka

2. Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Data Primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber datanya, dan keterangan yang diperoleh merupakan hasil wawancara mendalam dan observasi di PT Bank Woori Saudara Kantor Cabang Singapura.
- b. Data Sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, makalah yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai, yaitu sebagai berikut:

1. Wawancara mendalam (*In Depth interview*)

Yusuf Muri (2017:372) mengemukakan bahwa wawancara adalah proses antara pewawancara (*interviewer*) dengan yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung atau dapat juga dikatakan proses percakapan tatap muka (*face to face*) antara *interviewer* dengan

interview dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu aspek yang dinilai dan telah dirancang sebelumnya.

Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, pewawancara, dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Peneliti mewawancarai petugas *Relationship Officer* (RO) dan staff lain yang berkaitan dengan penelitian Tugas Akhir di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura.

2. Observasi langsung

Menurut Arikunto dan Imam Gunawan (2013: 143) menyatakan bahwa observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan yang sistematis supaya hasil pengumpulan data yang diperoleh akan lebih banyak, informatif, lengkap dan akurat dengan demikian data yang ditulis lebih terpercaya.

Observasi dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Kantor Cabang Pembantu Singapura untuk mengetahui prosedur pemberian Kredit Pensiun (KUPEN) *Hybrid*.

3. Studi Pustaka

Yusuf Muri (2017:43) mengemukakan bahwa studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan terlepas dari literatur-literatur ilmiah.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik peneliti, langkah selanjutnya yaitu melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

Dalam pencarian teori, peneliti mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari: buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian dan sumber -sumber lainnya yang sesuai.

3.2.3 Teknik Analisa Data

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata tertulis , baik hasil wawancara mendalam, studi pustaka, maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan Prosedur Pemberian Kredit Pensiun (KUPEN) *hybrid* Pada PT Bank Woori Saudara Kantor Cabang Singaparna. Berikut merupakan teknik analisa data yang digunakan oleh penulis

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerdahanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul

dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diverifikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya mencari tambahan data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

2. Penyajian data

Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dapat dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian

3. Penarikan Kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh dari data yang diperoleh sebagai hasil dari adanya penelitian. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan dan proporsi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.