

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Bank Rakyat Indonesia atau yang di singkat BRI termasuk kedalam golongan salah satu bank tertua di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Hindia Belanda pada tanggal 16 Desember 1895 oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. PT Bank Rakyat Indonesia (persero), Tbk ini berpusat di Jakarta, Indonesia.

BRI telah berdiri di Indonesia pada tahun 1895 dan terletak di Purwokerto, Jawa Tengah, oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Purwokerto merupakan penerus ibu kota Karesidenan Banyumas, dan kemudian pendopo Si Panji beralih tempat dari Kota Banyumas ke Kota Purwokerto. Kota ini memiliki peran yang berfungsi dalam sejarah perbankan di Indonesia. Selain itu, kota ini juga berperan dalam perjuangannya untuk mempertahankan kemerdekaan Indonesia. Banyak monument-monumen pelajar yang telah berjasa dalam perjuangan kemerdekaan RI. Simak juga sejarah Bank Islam di Indonesia.

Sedangkan Raden Bei Aria Wirjaatmadja, pendiri BRI, adalah keturunan asli dari kota Banyumas yang berbakti dan dipercaya oleh kolonial Belanda. Maka untuk membantu pengoperasian rakyat Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) pun dibangun. BRI berawal dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”. Bank ini merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi untuk

melayani masyarakat Indonesia atau orang-orang pribumi. Resminya, lembaga ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI hingga sekarang.

BRI Pasca Kemerdekaan

Setelah Indonesia berhasil merdeka pada tanggal 17 Agustus 1945 dari penjajahan Belanda dan Jepang, BRI menjadi bank pertama RI berdasarkan peraturan pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1. Pada masa peperangan pertahanan kemerdekaan pada tahun 1948. BRI sempat berhenti beroperasi selama setahun. BRI beroperasi kembali pada tahun 1949 setelah adanya perjanjian Renville antara Indonesia dan Belanda untuk berdamai dan Indonesia tetap merdeka. Simak juga sejarah berdirinya Bank Sentral Dunia.

Setelah terjadinya perjanjian Renville, bank ini yang pada saat itu masih menggunakan nama Belanda secara resmi berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Selain berganti nama, bank ini juga mengalami peleburan berdasarkan peraturan pemerintah No. 41 tahun 1960 dengan membentuk BKTN (Bank Koperasi Tani dan Nelayan). BKTN juga kemudian diintegrasikan ke Bank Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani Nelayan (BIUKTN) berdasarkan Penetapan Presiden No. 9 tahun 1965. Selain itu, bank lain yang juga merupakan bank peleburan BRI adalah Nederlandsche Maatschappij (NHM), yang menjadi Bank Exim, dan Bank Tani Nelayan (BTN). BRI juga sempat menjadi bank sentral melalui peraturan UU No. 13 tahun 1968, dan kemudian ditetapkan kembali dan menjalankan tugasnya lagi sebagai bank umum pada UU No. 21 tahun 1968. Simak juga sejarah Bank Indonesia

Perkembangan BRI Hingga Sekarang

Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengalami perubahan lagi pada tahun 1990an, dan berubah menjadi PT (Perseroan Terbatas) melalui UU Perbankan No. 7 Tahun 1992. Pada awal perubahannya menjadi PT, kepemilikan BRI dikuasai oleh Pemerintah Indonesia 100%. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia menjual kepemilikannya sebanyak 30% dan nama resmi BRI, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, masih digunakan hingga sekarang.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

VISI

Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.

MISI

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik good corporate governance.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).

3.1.3 Statement Perusahaan

BRILian (BRI dengan Lima Nilai)

Ibarat benih dan tanah, benih adalah sistem yang ada di perusahaan dan tanah adalah nilai-nilai budaya kerja yang dianut. Sebagus apapun benih yang ditanam, apabila tanahnya tidak subur, maka benih tersebut tidak akan pernah tumbuh dengan baik. Begitu pula perusahaan, sistem yang sudah disusun susah payah tidak akan bisa terimplementasikan dengan baik apabila nilai-nilai budaya kerja yang dianut oleh SDM-nya tidak sesuai. Dikenal dengan nama BRILian atau BRI dengan Lima Nilai, Bank BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi landasan berpikir, bertindak, serta berperilaku bagi insan pekerja yang bernaung di bawahnya. Lima Nilai yang dianut oleh Bank BRI tersebut, yaitu Integritas, Profesionalisme, Keteladanan, Kepuasan Nasabah dan Penghargaan Kepada SDM. Implementasi nilai-nilai budaya kerja Bank BRI secara komprehensif selanjutnya dapat mengantarkan Bank BRI dalam meraih cita-cita sesuai dengan visi dan misi perusahaan serta prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

3.1.4 Logo dan Makna



Gambar3. 1 Logo Bank Rakyat Indonesia

Sumber: Dokumen BRI

Bentuk yang menggambarkan sejarah Bank BRI dapat dilihat dari garis kurva berwarna putih orange dibawah tulisan BANK BRI.



Gambar 3. 2 Logo Makna BRI Garis Horizontal

Sumber: Dokumen BRI

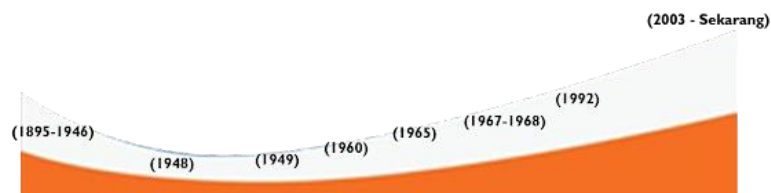
- Berdasarkan filosofi bentuk. Garis Horizontal menggambarkan keadaan yang tenang dan pasif, sedangkan bentuk melengkung memiliki makna dinamis dan lincah.



Gambar 3. 3 Logo Makna Ketinggian Garis

Sumber: Dokumen BRI

- Berdasarkan perubahan ketinggian garis dari kiri ke kanan pada bagian logo tersebut mengisahkan perjalanan dari Bank BRI yang terus bangkit meskipun sempat terjatuh.



Gambar 3.4 Logo Makna Grafik

Sumber: Dokumen BRI

- Bila dilihat berdasarkan sejarahnya, bentuk di atas merupakan grafik dari perkembangan Bank BRI mulai dari lahir hingga sekarang.

- **1895** Merupakan tahun kelahiran Bank BRI yang kemudian diresmikan sebagai Bank Pemerintah pada tahun **1946** setelah periode kemerdekaan RI.
- **1948** Kegiatan Bank BRI sempat terhenti pada masa perang mempertahankan kemerdekaan.
- **1949** Mulai aktif kembali setelah Perjanjian Renville.
- **1960** Dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM).
- **1965** Pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia berdasarkan PenPres No. 17 tahun 1965.
- **1967-1968** Pengembalian fungsi dan ditetapkan kembali Bank BRI sebagai Bank umum.
- **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.
- **2003** 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.

Selain berdasarkan sejarah, logo Bank BRI juga mewakili Visi dan Misinya yaitu:

- Visi BRI Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.
- Misi :
 - 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 yang sangat baik.
 - Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (stakeholders).

Visi dan Misi tersebut diwakili pada gambar di bawah ini :



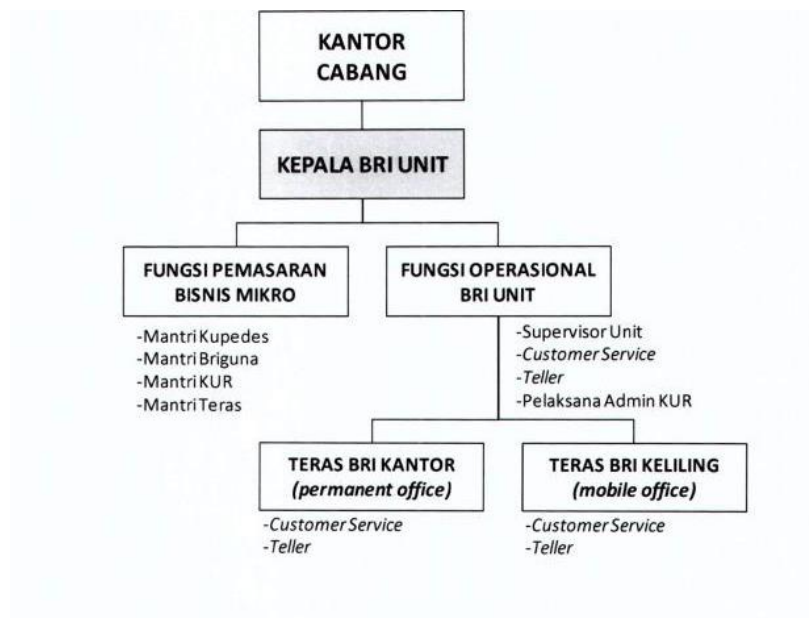
Gambar 3. 5 Logo Makna Huruf

Sumber: Dokumen BRI

- Bentuk logo dengan garis melengkung, memberikan citra dinamis dan lincah. selain itu bentuk melengkung juga merupakan *line of beauty* yang melambangkan keindahan dan keelokan.
- Penataan huruf B, R, dan I pada logo tersebut yang 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, dan selanjutnya huruf I yang melebur bersama garis pembatas tanpa adanya lengkungan seperti pada huruf B dan R. Irama tersebut mencerminkan Misi 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 Bank BRI memiliki cakupan yang luas untuk segala kalangan. Penataan lengkungan tersebut juga dapat mewakili keadaan ekonomi yaitu :
 - Pada huruf "B" terdapat dua Lengkungan yang berarti kehidupan ekonomi yang masih sangat labil karena bentuk lengkung juga mewakili makna tujuan yang kurang jelas.
 - Pada huruf "R" terdapat satu Lengkungan yang kemudian berlanjut dengan garis diagonal yang dapat dimaknakan kurang seimbang yang dapat mewakili masyarakat dengan kehidupan ekonomi menengah.
 - dan kemudian 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 Bank Rakyat Indonesia Unit Tarogong Garut



Gambar 3.6 Struktur Organisasi BRI Unit Tarogong

Sumber: Dokumen BRI

3.1.6 Job Description

A. Kepala BRI Unit

1. Mengoordinasikan dan memonitorkegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro di SRI Unit dan Teras SRI pinjaman dicapai yang meliputi pinjaman, dana, SRILink dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan profitabilitas dan portofolio.
2. Mengoordinasikan pengelolaan kualitaspinjaman mikro (kolektibilitas Dalam Perhatian Khusus/DPK, Non Performing. Loan/NPL dan Daftar

Hitam/DH), untuk memitigasi risiko kredit dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI.

3. Mengoordinasikan pemasaran produk-produk dan meningkatkan transaksi perbankan di SRI sebagai satu kesatuan yang terintegrasi untuk mencapai Integrated banking solution.
4. Mengoordinasikan, memonitor dan mengendalikan operasional secara efisien dan prudent untuk meningkatkan dokumen verifikasi berjalan dengan kepuasan nasabah.
5. Mengoordinasikan pemberian layanan perbankan di SRI Unit untuk mencapai kualitas layanan yang handal.
6. Mengoordinasikan pelayanan produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan SRILink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.
7. Mengoordinasikan dan melakukan monitoring seluruh aktivitas pekerja dibawah binaannya untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dan keterikatan antar pekerja.

B. Supervisor Unit

1. Mengelola dan memonitor Kas BRI Unit (termasuk kas ATM dan Teras BRI) agar berjalan lancar dan memenuhi kebutuhan Nasabah.

2. Mengelola e-channel (ATM, EDC & e-channel lainnya) untuk mengoptimalisasi transaksi e-banking sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Mengelola dan mensupervisi kegiatan bundling rekening tabungan agar seluruh rekening tabungan bundling dengan kartu ATM dan e-banking.
4. Mengelola kegiatan operasional secara efisien dan prudent untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
5. Mengelola pemberian layanan prima terhadap setiap aktivitas perbankan di BRI Unit untuk mencapai kualitas layanan yang handal.
6. Mensupervisi proses asuransi pinjaman (termasuk KUR) terkait kelengkapan dan penatakerjaan dokumen sesuai yang dipersyaratkan untuk mementingkan kepentingan bank.
7. Mengelola dan melakukan monitoring seluruh aktivitas pekerja dibawah binaannya untuk menciptakan iklim kerja yang kondusif dan keterikatan antar pekerja.

C. Mantri Kupedes

1. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman dicapai pinjaman, simpanan, BRILink dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro dan portofolio keragaan di BRI Unit sesuai target RKA Individual.
2. Melaksanakan kegiatan penagihan (collection) terhadap debitur segmen mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah,

untuk memitigasi risiko kredit Dalam Perhatian Khusus (DPK) dan *Non Performing Loan*.

3. Melakukan prakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta analisa usulan pinjaman mikro agar proses pelayanan pinjaman mikro berjalan lancar sesuai prosedur.
4. Melakukan prakarsa penyelamatan Dokumen prakarsa penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai portofolio kredit yang sehat.
5. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman mikro untuk menjaga kualitas pinjaman dan memonitor seluruh pinjaman kelolaan telah terpasang AGF dan notifikasi.
6. Melakukan pemasaran produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan BRILink termasuk pembinaan Agen BRILink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.

D. Mantri Briguna

1. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman dicapai pinjaman, simpanan, BRILink dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro dan portofolio keragaan di BRI Unit sesuai target RKA Individual
2. Melaksanakan kegiatan penagihan (collection) terhadap debitur segmen mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah,

untuk memitigasi risiko kredit Dalam Perhatian Khusus (DPK) dan *Non Performing Loan*.

3. Melakukan prakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta analisa usulan pinjaman mikro agar proses pelayanan pinjaman mikro berjalan lancar sesuai prosedur.
4. Melakukan prakarsa penyelamatan Dokumen prakarsa penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai portofolio kredit yang sehat.
5. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman mikro untuk menjaga kualitas pinjaman dan memonitor seluruh pinjaman kelolaan telah terpasang AGF dan notifikasi.
6. Melakukan pemasaran produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan BRILink termasuk pembinaan Agen BRILink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.

E. Mantri KUR

1. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman dicapai pinjaman, simpanan, BRILink dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro dan portofolio keragaan di BRI Unit sesuai target RKA Individual.
2. Melaksanakan kegiatan penagihan (*collection*) terhadap debitur segmen mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah,

untuk memitigasi risiko kredit Dalam Perhatian Khusus (DPK) dan *Non Performing Loan*.

3. Melakukan prakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta analisa usulan pinjaman mikro agar proses pelayanan pinjaman mikro berjalan lancar sesuai prosedur.
4. Melakukan prakarsa penyelamatan Dokumen prakarsa penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai portofolio kredit yang sehat.
5. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman mikro untuk menjaga kualitas pinjaman dan memonitor seluruh pinjaman kelolaan telah terpasang AGF dan notifikasi.
6. Melakukan pemasaran produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan BRILink termasuk pembinaan Agen BRILink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.
7. Memonitor kelengkapan administrasi berkas KUR termasuk klaim asuransi penjaminan KUR dengan tertib dan lengkap sesuai ketentuan yang berlaku.

F. Mantri Teras

1. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan pengelolaan bisnis mikro yang meliputi pinjaman dicapai pinjaman, simpanan, BRILink dan jasa bank lainnya untuk meningkatkan kinerja bisnis mikro dan portofolio keragaan di BRI Unit sesuai target RKA Individual.

2. Melaksanakan kegiatan penagihan (*collection*) terhadap debitur segmen mikro yang bermasalah atau yang memiliki indikasi akan bermasalah, untuk memitigasi risiko kredit Dalam Perhatian Khusus (DPK) dan *Non Performing Loan* (NPL) dengan tetap menjaga hubungan baik dengan debitur dan menjaga citra BRI.
3. Melakukan prakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta analisa usulan pinjaman mikro agar proses pelayanan pinjaman mikro berjalan lancar sesuai prosedur.
4. Melakukan prakarsa penyelamatan Dokumen prakarsa penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah di BRI Unit agar tercapai portofolio kredit yang sehat.
5. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman mikro untuk menjaga kualitas pinjaman dan memonitor seluruh pinjaman kelolaan telah terpasang AGF dan notifikasi.
6. Melakukan pemasaran produk-produk keuangan terhadap nasabah dalam bentuk bisnis keagenan BRILink termasuk pembinaan Agen BRILink untuk menjangkau kebutuhan masyarakat akan kebutuhan keuangan tanpa kantor.
7. Mensupervisi pelayanan operasional di Teras BRI agar pelayanan berjalan sesuai *service Level Agreement* (SLA) dan mengamankan kepentingan bank.

G. Customer Service

1. Melaksanakan layanan dan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di BRI Unit dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.
2. Melaksanakan proses pemeriksaan registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan BRI Unit dan jasa bank lainnya termasuk dokumen agunan, surat berharga dan setting AGF (*Automatic pinjaman serta jasa bank lain*, *Grab Fund*) atau AFT (*Automatic Fund Transfer*) pada rekening debitur agar tertib dalam administrasi.
4. Mengelola perangkat ATM sebagai Petugas ATM termasuk kartu dan mesin ATM untuk memenuhi kebutuhan Nasabah.
5. Melakukan penjualan produk dan jasa perbankan lainnya serta e-banking agar mencapai target yang ditentukan.
6. Melaksanakan proses dan penatakerjaan dokumen asuransi (pinjaman/Cash In Save/Cash In Cashier Box) guna memitigasi risiko dan mengamankan kepentingan bank Menyiapkan dan merekap data, laporan critical report, dan laporan-laporan rutin BRI Unit untuk mendukung kinerja BRI Unit.

H. Teller

1. Melaksanakan layanan transaksi tunai dan overbooking kepada nasabah dan calon nasabah dalam rangka meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

2. Melaksanakan dan merencanakan pengurusan kas Teller untuk mengamankan kas bank serta memastikan pengurusan kas dan rekonsiliasi transaksi berjalan lancar untuk memitigasi risiko operasional.
3. Melaksanakan pembukuan, verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan jumlah dan keabsahan dokumen dilaksanakan transaksi untuk memitigasi risiko dan mengamankan kepentingan bank.
4. Melaksanakan pemasaran penggunaan produk-produk dan meningkatkan transaksi perbankan di BRI sebagai satu kesatuan yang terintegrasi untuk mencapai Integrated banking solution.

I. Pelaksana Administrasi KUR

1. Menatakerjakan file dan dokumen kegiatan administratif pelayanan KUR kepada calon nasabah dan nasabah agar dokumen menjadi tertib.
2. Menatakerjakan kelengkapan administrasi berkas KUR termasuk Klaim asuransi penjaminan KUR dengan tertib dan lengkap sesuai ketentuan yang berlaku.
3. Merekap data dan laporan KUR yang dibutuhkan untuk mendukung kinerja KUR di BRI Unit.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode penelitian

deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, serta akurat pada fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu.

1. Metode Penelitian Deskriptif kualitatif

Menurut Sugiono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat post positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Menurut sugiyono (2013:255) “Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Jenis data ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan staff perusahaan yang berwenang terkait dengan judul Tugas Akhir”.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) “Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer”.

Maksudnya data – data yang penulis gunakan dalam bentuk yang telah jadi, berupa data mengenai prosedur pemberian kredit cash collateral, sejarah singkat perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Garut Unit Tarogong.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *In Depth Interview*, menurut (Sutopo, 2006:72). “*In Depth Interview* yakni proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan

responden atau orang yang di wawancarai”. Dalam hal ini, penulis melakukan tanya jawab secara tatap muka dengan pihak Bank Rakyat Indonesia Kanca Garut Unit Tarogong.

2. *Participant Observation Studies*, menurut (Sugiyono, 2013:145).

“Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses *biologis* da *psikologis*. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan”. Dalam hal ini penulis turut andil secara langsung pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kanca Garut Unit Tarogong, dengan melakukan rutinitas pekerjaan sehari – hari untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penyusunan tugas akhir yang tengah dilaksanakan penulis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data yang di kumpulkan sehingga data tersebut dapat ditemukan kesimpulan dan dijadikan sebagai bahan informasi yang dapat dipahami diri sendiri maupun oranglain. Sedangkan teknik analisis data kualitatif bersifat induktif yaitu data yang diperoleh yang dikembangkan melalui pola hubungan tertentu atau menjadi hipotesis. Menurut Miles and Huberman(dalam sugiyono, 2017:133), mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara

terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh, aktivitas tersebut berupa reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Sehingga dalam penelitian ini peneliti menggunakan tehnik analisis data yaitu model Mails & Huberman dalam sugiyono (2017:132) dengan tahapan pengumpulan data yaitu:

1. Data *Collecting* (pengumpulan data) merupakan tahap mengumpulkan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dimana peneliti sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Makin lama dilapangan makin banyak jumlah data yang di dapatkan dan semakin bervariasi. Terdapat dat yang dapat diamati dan data yang tidak dapat diamati misalnya mengenai perasaan dan hati.
2. Data *reduktion* (reduksi data) yaitu memilih dan memfokuskan yang penting dan merangkum data yang pokok. Didalam reduksi data, laporan- laporan lapangan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan baku mentah disingkatkan, direduksi, disusun lebih sitematis, sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3. Data *Display* (Penyajian Data) menurut Miles Huberman dalam sugiyono (2017:137) menyebutkan bahwa yang sering digunakan dalam menyajikan data pada penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Agar peneliti tidak tenggelam oleh kumpulan data oleh karena itu agar dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dalam penelitian itu, harus diusahakan membuat alat ukur yaitu pedoman wawancara, pedoman observasi dan pedoman dokumentasi.

4. Klasifikasi Data (Penarikan Kesimpulan dan klarifikasi)

Sejak awalnya peneliti berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkannya. Untuk itu peneliti mencari tema, pola hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, dan sebagainya. Jadi data yang diperoleh dari sejak awal mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat kabur, diragukan akan tetapi dengan bertambahnya data maka kesimpulan itu akan lebih lengkap jadi kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung hingga akhirnya tercapai kesimpulan akhir.