

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk**

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

Setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintahan No. 1 Tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Pada masa mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, Kegiatan BRI terhenti untuk sementara dan aktif kembali setelah dilakukannya perjanjian Renville pada tahun 1949 dan sejak saat itu namanya berubah menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu 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.

Pada tahun 1965 keluar Peraturan Presiden No. 17 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 UU 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.

### 3.1.2 Produk Bank Rakyat Indonesia Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut

#### 1. Tabungan

##### a. Simpedes

Tabungan Simpedes atau Simpanan Pedesaan merupakan produk tabungan BRI yang diperuntukan untuk individu ataupun UMKM. Fasilitas yang diberikan dalam produk tabungan ini adalah *e-banking* (SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Notifikasi) selain itu, masyarakat juga dapat bertransaksi melalui mesin ATM (*Automatic Teller Machine*).

Setoran awal dalam membuka tabungan Simpedes sebesar Rp100 ribu dan setiap bulannya perlu membayar Rp.5.500,- sebagai biaya administrasi dengan dana yang harus mengendap sebesar Rp50 ribu, apabila selama 360 hari tidak melakukan aktivitas transaksi maka status rekening akan berubah menjadi *dormant*, dan pada hari ke 361 status berubah menjadi *closed*.

##### b. TabunganKu

TabunganKu adalah produk simpanan yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung masyarakat. Keuntungan dari TabunganKu adalah bebas biaya administrasi tabungan dengan minimal saldo Rp20 ribu, buku tabungan, dan bunga dihitung per hari. Selain itu, yang menjadi kekurangan dari produk ini adalah

tidak diberikan kartu ATM dan semua aktivitas transaksi harus datang ke bank.

c. BritAma

Britama merupakan produk tabungan yang memberikan berbagai kemudahan dalam setiap transaksinya, untuk membuka tabungan britama diperlukannya setoran awal sebesar Rp.250 ribu. Karena produk britama didukung dengan fasilitas e-banking dan sistem *real time online* lebih dari 10.000 unit kerja BRI dan 23.000 ATM BRI seluruh Indonesia yang membantu nasabah dalam transaksi. selain itu, adapun keuntungan lainnya yaitu asuransi kecelekaan diri hingga Rp. 150 juta dan suku bunga tabungan kompetitif.

## **2. Pinjaman**

a. Kupedes

Kupedes atau Kredit Umum Pedesahaan merupakan jenis pinjaman yang bersifat umum untuk semua sektor ekonomi dan diperuntukan untuk individu ataupun pelaku usaha. Kupedes terbagi menjadi beberapa jenis yaitu Kupedes Modal Kerja, Kupedes Investasi, dan Kupedes Briguna. Plafon pinjaman kupedes mencapai Rp. 100 juta. Keuntungan dari produk ini adalah agunan tidak harus bersertifikat, angsuran sesuai kebutuhan

(bulana/musiman), dan biaya administrasi sebesar Rp 10.000,- bebas biaya provisi.

b. Kredit Usaha Mikro

Kredit Modal Kerja atau Investasi merupakan jenis dari Kredit Usaha Mikro produk kredit ini masih berjalan kegiatan usahanya di Bank BRI Unit Wanaraja. Kredit ini ditujukan untuk para pelaku usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi dengan bisnis produktif. Pinjaman maksimal mencapai Rp50 juta dan kredit ini hanya memproses calon nasabah yang sudah menjalankan usaha minimal enam bulan.

c. Kredit Ekstra Cepat (KECE)

Kredit Ekstra Cepat merupakan jenis kredit yang memberikan kemudahan dalam pemberian kreditnya. Sesuai dengan citra pelayanan ekstra BRI dalam melayani nasabah, pemberian kredit maksimal Rp 5 juta dan proses pinjaman bisa selesai dalam waktu satu hari asalkan semua persyaratan yang diperlukan terpenuhi.

### **3. Deposito**

Deposito berjangka dalam mata uang rupiah atau valuta asing yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, jangka waktu dari deposito biasanya mulai dari 1, 3, 6, 12, 24, 36 bulan. Deposito memberikan bunga yang menarik dan memberikan hasil investasi yang optimal.

### 3.1.3 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Visi :

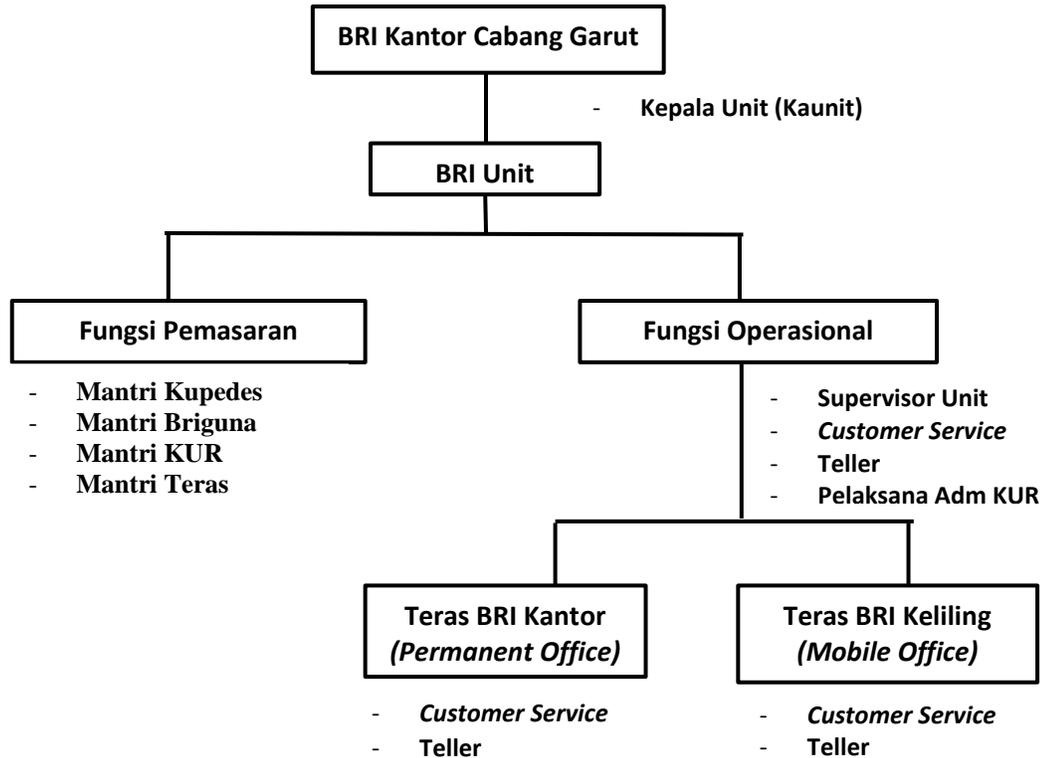
Menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion of Financial Inclusion*.

Misi

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat
2. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional 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 operasional dan *risk management excellence*
3. 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 Bank Rakyat Indonesia Unit Wanaraja KanCa Garut

Struktur organisasi menggambarkan pembagian kerja dan bagaimana aktivitas dalam perusahaan mampu saling terkoordinasi serta membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berikut struktur organisasi pada Bank Rakyat Indonesia Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut:



Sumber: Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Garut Unit Wanaraja

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia**  
**Unit Wanaraja Kantor Cabang Garut**

### 3.1.5 Tugas Pokok

#### a. Kepala BRI Unit

1. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan memonitor kegiatan pemasaran bisnis mikro BRI Unit dan TerasBRI (fix dan mobile) dibawahnya (pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya).
2. Mengkoordinasikan dan memonitor aktivitas penagihan (*collection*).
3. Memastikan semua rekening tabungan sudah *bundling* dengan Kartu ATM dan SMS Banking.
4. Mengkoordinasikan dan memonitor pengelolaan *e-channel* (ATM, EDC & *e-channel* lainnya).
5. Memastikan semua rekening tabungan dan teras BRI (*fix dan mobile*) sudah di *maintenance*.
6. Mengelola, mengawasi, dan memonitor Kas BRI Unit (termasuk kas ATM dan Teras BRI).
7. Mengkoordinasikan, memonitor dan mengendalikan operasional dan layanan secara efisien dan *prudent*.

#### b. Mantri

1. Merencanakan, melaksanakan dan memonitor kegiatan pemasaran bisnis mikro (pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya).

2. Memprakarsa dan meneliti kelengkapan, keabsahan dokumen serta analisa usulan pinjaman mikro sesuai ketentuan yang berlaku
3. Melakukan penagihan (*collection*) secara efektif dan efisien terhadap debitur pinjaman mikro yang bermasalah.
4. Melakukan pembinaan nasabah pinjaman mikro BRI Unit untuk menjaga kualitas pinjaman.
5. Memprakarsai penyelamatan (restrukturisasi dan penyelesaian) pinjaman mikro bermasalah.

c. *Customer Service*

1. Memberikan layanan dan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di BRI Unit.
2. Mengumpulkan menyediakan dan mengolah data internal dan eksternal terkait prduk dan jasa perbankan di BRI Unit.
3. Menjaga kerahasiaan *Password* yang dikelola Customer Service Unit untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam mengendalikan resiko operasional.
4. Melaksanakan proses pemeriksaan, registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan BRI Unit dan jasabank lainnya
5. Mengelola berkas pinjaman BRI Unit beserta agunannya, berkas simpanan, dan jasa bank lainnya.

6. Mengelola ATM sebagai Petugas ATM.
7. Melakukan pengelolaan *logistic*, administrasi pekerja sesuai ketentuan/kebijakan yang berlaku.

d. *Teller*

1. Memberikan pelayanan transaksi tunai dan *overbooking* sesuai dengan sistem dan prosedur operasional BRI
2. Melakukan perencanaan dan pengurusan kas BRI. Unit bersama Kepala BRI Unit/Supervisor Unit untuk mengamankan kas bank serta memastikan pengurusan kas telah sesuai dengan sistem dan prosedur BRI Unit/TerasBRI.
3. Melakukan rekonsiliasi transaksi untuk memastikan bahwa semua transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
4. Melakukan pembukuan, *verifikasi* awal dan akhir, memeriksa kelengkapan, jumlah dan keabsahan dokumen transaksi tunai maupun *overbooking* dan dokumen terkait.

### 3.2 Metode Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2017: 9) pendekatan kualitatif adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yang berlandaskan pada filsafat *prostpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi

obyek yang alamiah (*natural setting*). Artinya, dengan penelitian kualitatif dapat memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan masalah penelitian dengan pendekatan manajemen pemasaran, pendekatan empiris dan pendekatan komparatif dengan berpegang pada penelitian kualitatif deskriptif.

### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan lapangan untuk mendeskripsikan tentang peranan *Customer Service* dalam *Handling Complaint* (Penanganan Keluhan) di Bank Bank Rakyat Indonesia Cabang Garut Unit Wanaraja. Penelitian kualitatif menghasilkan serta mengolah data secara deskriptif yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif sangat tepat digunakan karena penulis ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dalam kondisi yang alami, bukan dalam kondisi terkendali. Dengan menggunakan metode ini, penulis mamaparkan data secara utuh dan jelas sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan kondisi lapangan.

Jenis dan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis data, yaitu:

1. Data primer

Data primer dalam penelitian adalah data yang bersumber dari hasil wawancara kepada *Customer Service* dan nasabah yang ada di Bank Rakyat Indonesia Cabang Garut Unit Wanaraja.

2. Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer melalui studi pustaka (*library research*), studi lapangan (*field research*), literatur-literatur, dan arsip serta materi yang terkait dengan judul atau masalah yang diteliti.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data berdasarkan teknik sebagai berikut:

1. *Study Lapangan*

Penelitian dilakukan dengan cara melaksanakan secara langsung pada objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan:

- a. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Esterberg (dalam sugiyono, 2016: 321) mendefinisikan sebagai berikut “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jwabah, sehingga dapat dikontribusikan makna dalam suatu topik tertentu.”

Stainback (dalam Sugiyono, 2016: 232) mengemukakan bahwa “*Interviewing provide the researcher a means to gain a deeper understanding of how to participant interpret a situation or phenomenon that can be graned through observation alon.*”

Jadi dengan dilakukannya wawancara tersebut, maka peneliti dapat mengetahui berbagai hal-hal yang lebih mendalam lagi tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang telah terjadi, dimana hal ini tidak dapat ditemukan secara langsung pada saat observasi.

Dalam melakukan wawancara mendalam dengan salah satu pihak bank yaitu dengan bagian *customer service* untuk dapat mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian. Berikut adalah data informan dalam penelitian ini:

**Tabel 3.2**  
**Informan Penelitian**

<b>Nomor</b>	<b>Informan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kepala Unit	1
2	<i>Customer Service</i>	2
3	Nasabah	5

b. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Hadi (dalam Sugiyono, 2016: 144) menyatakan bahwa, “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses dimana dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan”. Penulis melakukan riset dan observasi secara langsung dari segi objek yang diteliti pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Garut Unit Wanaraja.

2. Studi Pustaka

Studi kepustakaan sangat penting sebagai dasar teori maupun sebagai data pendukung. Pada metode ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan mempelajari, menganalisis dan mengkaji atas keseluruhan isi pustaka dengan mengkaitkan permasalahan yang ada, yang menunjang materi penelitian. Adapun pustaka yang menjadi acuan antara lain meliputi buku, dokumen resmi, perundang-undangan dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan pada saat studi lapangan bersama dengan proses pengumpulan data sehingga temuannya mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono 2015: 334) mengemukakan bahwa: “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang dihasilkan jenuh.” Dalam analisis data penulis membagi ke dalam tiga tahap teknik analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan data.

#### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data didapatkan melalui observasi, wawancara dan studi pustaka. Tahapan ini sangat penting sebagai modal data yang digunakan untuk ke tahapan selanjutnya.

#### 2. Reduksi data

Hasil data yang diperoleh dari lapangan ditulis dengan terperinci dan dilakukannya reduksi data dengan memilih hal-hal yang penting, memilih data yang relevan dan memfokuskan data yang mengarah ke permasalahan dalam penelitian. Selanjutnya, penulis menyusun dan menyederhanakan hasil data penting yang didapatkan dari lapangan agar memberikan kemudahan penulis dalam mengambil kesimpulan.

#### 3. Penyajian data

Penyajian data merupakan kegiatan penyusunan hasil laporan penelitian yang bertujuan untuk memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

#### 4. Mengambil kesimpulan

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari awal hingga akhir pengumpulan data akan ditarik sebuah kesimpulan sesuai dengan data dan informasi yang didapat selama proses penelitian.