

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

3.1.1 Sejarah Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

PT.BANK WOORI SAUDARA 1906, Tbk pertama kali didirikan pada tahun 1906 dengan nama *Vereeniging* Himpoenan Soedara oleh para saudagar batik dan kulit di Bandung dan sekitarnya, dengan tujuan utama untuk menyalurkan usaha jasa keuangan secara simpan pinjam. Perkumpulan ini berdiri atas prakarsa 3 (tiga) orang kaum saudagar saat itu, H. Basoeni, 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 untukmendapat pengesahaan sebagai badan hukum yang dikabulkan dengan pengesahan Anggaran Dasar berdasarkan *Government Besluit* No. 33tanggal 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, seiring dengan berlakunya Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan beserta peraturan pelaksanaannya. Dalam hal ini Keputusan Menteri Keuangan

tertanggal 18 Desember 1968. Pada tanggal 15 Juni 1974, Perkumpulan Himpunan Saudara secara formal legal dibubarkandan 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 penyertaan 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'ie Muhammad yang saat itu menjabat menteri Keuangan RI.

Pada tahun 2006, PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk mengubah nama panggilan/*call name* 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 mendekatkan diri dengan masyarakat yang direalisasikan dalam bentuk penambahan kantor di beberapa wilayah di pulau Jawa dan melakukan peningkatan status kantor.

Pada tahun 2009 Bank Saudara melakukan Penawaran Umum Terbatas-I (PUT-I) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sejumlah 750.000.000 (Tujuh ratus lima puluh juta) saham, dengan nilai nominal Rp. 100 (Seratus rupiah). Pada tahun 2011 Penerbitan Obligasi Bank Saudara I tahun 2011

dalam rangka mengembangkan pasar kredit di Indonesia, bank saudara menerbitkan Obligasi Bank Saudara I tahun 2011 senilai Rp 250 miliar yang listing di Bursa Efek Indonesia tanggal 2 Desember 2011.

Pada tahun 2013 *Grand Opening* Gedung Bank Saudara sekaligus bertepatan dengan HUT Bank Saudara yang semula berlokasi di Jalan Buah Batu No. 58 Bandung kemudian pindah ke Gedung Bank Saudara di Jalan Diponegoro No. 28 Bandung. PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk telah memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia melalui surat tertanggal 30 Desember 2013 terkait pembelian 33% (tiga puluh tiga persen) saham Bank Woori Saudara oleh Woori Bank Korea. Pada tanggal 28 Januari 2014, terjadi perubahan susunan pemegang saham Bank Saudara yang diakibatkan penjualan 764.403.090 lembar saham atau setara dengan 33% saham Bank Saudara.

Penggabungan Usaha (Merger) PT Bank Woori Indonesia ke dalam PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk ("Perseroan") telah berlaku efektif sejak tanggal 30 Desember 2014. Pada tahun 2015 perubahan nama dari PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk (Bank Saudara) menjadi PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk (Bank Woori Saudara). Bank Woori Saudara KC Tasikmalaya merupakan peluasan bisnis perbankan, BWS KC Tasikmalaya di resmikan pada 29 Oktober 2008 dan di pimpin oleh pimpinan cabang pertama yaitu Tommy Roza.

3.1.2 Produk Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

Dalam usahanya Bank Woori Saudara memiliki produk-produk yang ditawarkan kepada nasabahnya, dalam produknya terdapat fungsi dan tujuan mengapa produk itu diciptakan. Berikut adalah produk-produk yang ada di Bank Woori Saudara :

a. Tabungan

Tabungan adalah dana pihak ketiga kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu, berikut adalah produk tabungan yang ada di Bank Woori Saudara :

- Tabungan Harian
- Tabungan Woori Saudara (USD)
- Tabungan Premium
- Tabungan Pekerja
- Tabungan Woori Saudara Berjangka (TASKA)
- Tabunganku
- Tabungan Cerdas
- Tabungan K-POP
- Tabungan Pensiunan
- Tabungan Angsuran (*Installment*)
- Simpanan Pelajar (Simpel)
- *Saving account*
- Deposito Berjangka Valas
- Deposito Berjangka Rupiah
- *Deposit on call*
- Giro Rupiah
- Giro Valas

b. Pinjaman (Kredit)

Kredit merupakan pinjaman yang diberikan oleh bank kepada calon debitur dalam bentuk uang berdasarkan persetujuan atau perjanjian antara pihak bank dengan calon debitur yang mewajibkan pihak debitur untuk melunasi kreditnya setelah jangka waktu tertentu. Berikut adalah produk kredit yang ada di Bank Woori Saudara :

- Kredit Usaha UKM
- Kredit Pegawai (KUPEG)
- Kredit Pensiunan (KUPEN)
- Kredit Pekerja (KUJA)
- Kredit Pensiunan *Hybrid* (KUPEN *HYBRID*)
- Kredit Deposito Instan
- Kredit Tunjangan Hari Tua (THT)
- Kredit Pemilikan Hunian (KPH)
- Kredit Korporat
- Kredit Investasi
- Kredit Modal Kerja
- Kredit Rekanan
- Kredit Waralaba
- Bank Garansi

c. Produk *International Bank*

Produk *international bank* adalah produk yang mengacu pada nasabah yang berada di luar negara indonesia, kegiatan produk ini melibatkan penggunaan

mata uang yang berbeda. Berikut adalah Produk *international bank* yang ada di Bank Woori Saudara :

- Transaksi Valas
- *Trade Finance Service*
- Remittance
- Kustodian

d. Layanan lainnya

Selain menyediakan berbagai macam produk bank, Bank Woori Saudara juga memiliki layanan khusus kepada para nasabahnya, berikut adalah layanan yang diberikan Bank Woori Saudara kepada para nasabahnya :

- BWS Internet & *Mobile Banking*
- Kartu ATM/Debit
- Kartu Kredit
- BWS FLAZZ
- ATM Woori Saudara (Member ATM Bersama dan Prima)
- Pembayaran Telepon Telkom
- Mediasi Perbankan
- *International Bnking*
- *Common Reporting Standard (CSR)*
- *Electronic Data Capture*
- Pembayaran Kartu Kredit
- Transfer/Inkaso
- Layanan Penerimaan Negara

- Referensi Bank
- Kliring
- Transfer Rupiah dan Valas
- *Real Time Gross Settlement (RTGS)*
- *Western Union*
- *Safe Deposit Box*
- *Corporate Internet Banking System (CIBS)*
- Obligasi *Retail* Indonesia (ORI)
- Fasilitas ATM
- M-ATM
- Pembayaran Pajak
- Pembayaran Telepon
- Produk *Bancassurance*
- SMS Woori Saudara
- Woori Saudara *Call Center*
- 1500-012

3.1.3 Visi dan Misi Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

Dalam menjalankan aktivitas operasional, Bank Woori Saudara berpedoman pada visi dan misi yang membantu perusahaan untuk tetap fokus dalam meraih pencapaian keberhasilan. Visi misi ini menjadi pengingat bagi manajemen dan seluruh karyawan BWS dalam mencapai tujuan yang sama. Berikut adalah visi dan misi Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

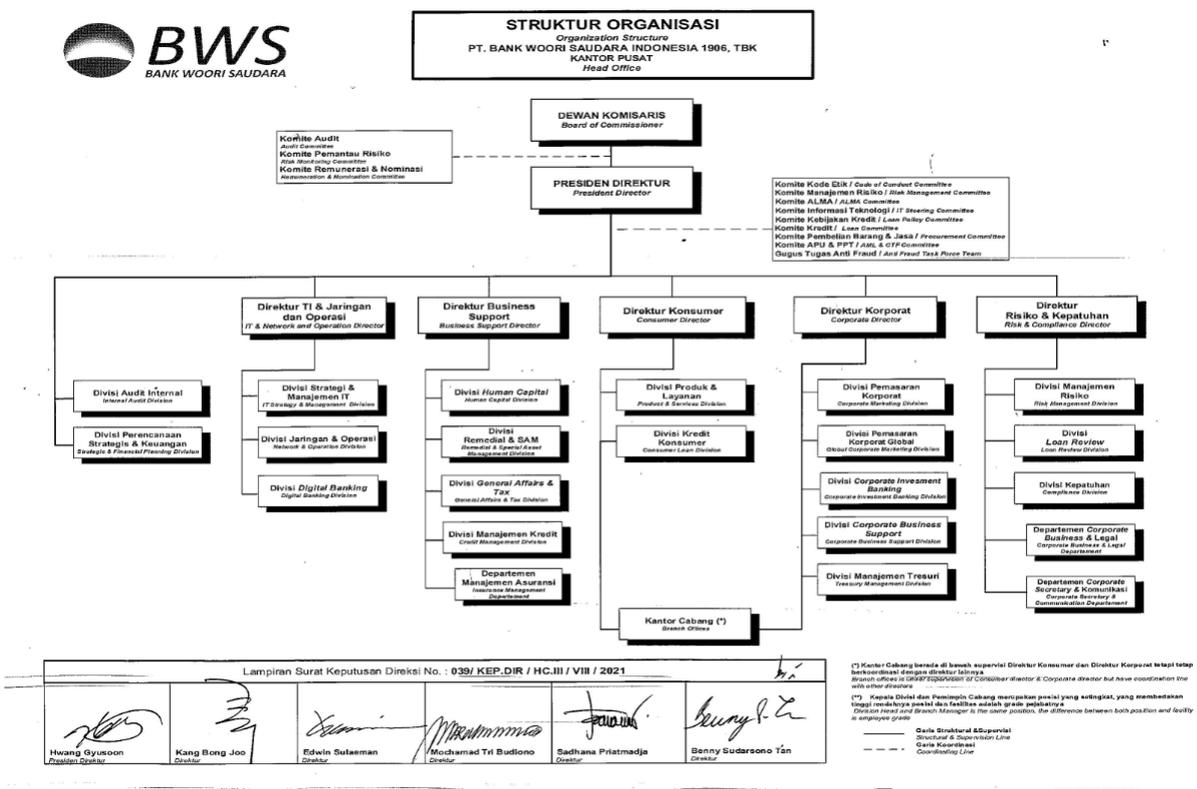
a. Visi BWS

Menjadi TOP-15 Bank di Indonesia yang mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

b. Misi BWS

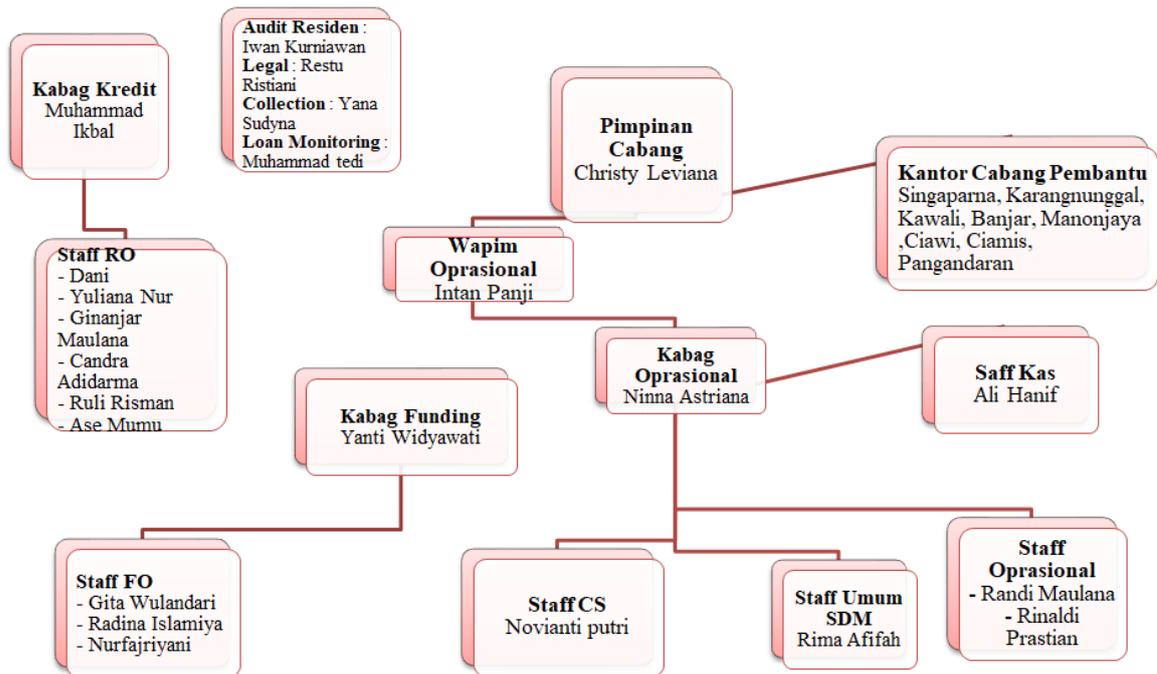
1. Diversifikasi portofolio bisnis termasuk penyediaan pembiayaan bisnis berkelanjutan.
2. Mendukung program pembangunan nasional untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia.
3. Memperkuat struktur organisasi dan pengembangan kapasitas internal.

3.2.4 Struktur Organisasi Bank Woori Saudara 1906, Tbk.



Gambar 3 - Strukur Organisasi BWS

Sumber : Bank Woori Saudara



Gambar 4 - Struktur BWS KC Tasikmalaya

Sumber : Bank Woori Saudara KC Tasikmalaya, 2023

3.1.5 Job Description Bank Woori Saudara 1906, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

Berikut ini tugas dan tanggung jawab masing-masing departemen pada struktur organisasi di PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya :

1. *Branch Manager*

Seseorang yang tugasnya bertanggung jawab untuk memimpin atau manage jalannya suatu organisasi perbankan. Dalam menjalankan tugasnya untuk pimpinan cabang di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya di bantu oleh *Deputy Branch Manager Operation*.

2. *Deputy Branch Manager Operation*

Seseorang yang tugasnya bertanggung jawab khusus dalam bidang operasional kantor cabang.

3. *HRD, GA, and Operation Section Head*

Tugas *Operation Section Head* :

- a) Menjamin bahwa alat likuiditas yang di kuasai oleh Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya aman dan dikelola sesuai dengan ketentuan.
- b) Menjamin bahwa nasabah yang datang ke *cash* Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya telah dilayani sesuai dengan keperluan nasabah.
- c) Menjamin bahwa transaksi *cash* cocok dengan keadaan fisik kas setiap hari cocok dengan *accout*.
- d) Menata usaha dan mengelola alat likuiditas yang dikuasai dengan ketentuannya diatur oleh BI (Bank Indonesia).

Tugas *HRD and GA Section Head*

- a. Melaksanakan proses penerimaan pegawai / karyawan, menyelenggarakan *testing*/ seleksi dan mengusulkan penempatan data Direksi.
- b. Melaksanakan penata usahaan catatan tentang karyawan, serta mengadministrasikan / menyimpan arsip kepegawaian.
- c. Melaksanakan pembayaran gaji dan tunjangan lainnya mengelola pinjaman karyawan dan atau sumbangan lain sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Meneruskan kepada Direksi untuk mengatur pelaksanaan cuti tahunan karyawan
- e. Menampung keluhan-keluhan karyawan untuk diteruskan kepada Direksi baik secara lisan maupun tulisan disertai dengan hasil pembahasan termasuk pendapat dan saran-saran.
- f. Mengelola tata personil tiap karyawan secara lengkap dan *up to date*.

- g. Melaksanakan rencana kerja khususnya pengembangan SDM sesuai dengan kebijakan strategi yang digariskan oleh Direksi.

4. *Operation Staff*

Tugasnya :

- a. Melakukan pengecekan SLIK (Sistem Layanan Informasi Kredit) pada calon debitur.
- b. Melakukan registrasi dan pembuatan *Memorandum Committe Credit (MCC)*.

5. *Customer Service Staff*

Tugasnya :

- a. Melayani nasabah dengan baik yang datang langsung maupun lewat telepon kepada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya dengan memberikan informasi yang dibutuhkan.
- b. Melayani penukaran uang USD ke Rupiah.
- c. Melayanin transaksi *non cash* seperti pembukaan / penutupan rekening, aktivitas ATM, permintaan dari aktivitas cek / bilyet giro untuk memastikan transaksi dilakukan secara tepat dan akurat.
- d. Melakukan verifikasi terhadap transaksi *non cash* untuk memastikan tidak adanya kesalahan dalam transaksi tersebut.
- e. Melayani keluhan dan pengaduan nasabah serta berkoordinasi dengan pihak-pihak internal terkait untuk memastikan keluhan dan pengaduan tersebut ditangani cepat dan tepat.

6. *Cash Staff*

Tugasnya :

- a. Menerima kas asal dari kepala bagian operasional untuk operasional pada hari yang bersangkutan.
- b. Menginput penerimaan uang (setoran nasabah)

- c. Menginput pengeluaran uang (tariakan nasabah)
- d. Menginput pemindah bukuan dari rekening nasabah ke rekening nasabah lainnya.
- e. Menginput transaksi pengiriman uang ke bank lain berupa transfer, kliring dan RTGS.
- f. Menginput transaksi melalui EDC berupa tarikan dan setoran nasabah, input pin ATM dan reset pin ATM.
- g. Mengelola ruang *vault* (khasanah) yaitu membuat registrasi keluar masuk *vault*.

7. *HR and General Affair Staff*

Tugasnya :

- a. Mengurus dan menyediakan barang untuk keperluan kantor / karyawan yang meliputi barang-barang cetakan / tulis menulis konsumsi peralatan listrik, air, kendaraan dan lain-lain.
- b. Mencatat semua penerimaan dan pengeluaran persediaan kantor.
- c. Mengurusi kegiatan perbaikan, perawatan dan pembersihan kantor / gedung dan barang-barang inventaris milik kantor.

8. *Consumer Loan Section Head*

Yang bertanggung jawab dalam pemberian kredit di cabang Tasikmalaya, dengan di bantu oleh *Relationship Officer*.

9. *Relationship Officer Staff*

Tugasnya :

- a. Melakukan kegiatan pemasaran produk kredit untuk memperoleh nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang ada sesuai dengan target yang telah ditentukan.
- b. Membuat daftar *check list* calon debitur, aktif melakukan kunjungan dengan calon debitur.

- c. Melakukan pengawasan perkembangan pembayaran kredit dan usaha debitur.
- d. Memastikan seluruh debitur telah memenuhi kewajibannya terhadap bank setiap bulannya.
- e. Melayani kebutuhan dan keluhan nasabah dalam perkembangan usaha nasabah yang terkait dengan bank.
- f. Pembuatan *payroll*.
- g. Membuat rekap tagihan bulanan.
- h. Memberikan usulan perbaikan terhadap program *marketing* / promosi yang sedang dilakukan di Kantor Cabang.
- i. Melakukan kegiatan tindak lanjut setiap temuan pemeriksaan SLIK (Sistem Layanan Informasi Kredit).
- j. Penagihan kewajiban kredit terhadap debitur / bendahara.

10. *Asisten Sales Manager (ASM)*

Bertanggung jawab mengenai produk tabungan, deposito dan produk lainnya.

Dalam pelaksanaannya ASM dibantu oleh *Funding Officer Staff*.

11. *Funding Officer Staff*

Tugasnya :

- a. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menawarkan produk yang sesuai, serta melakukan penetrasi (pengendalian) pasar.
- b. Mengelola *account* nasabah sesuai dengan servis standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- c. Melakukan pendekatan secara rutin terhadap nasabah ataupun pihak ketiga sehingga membuat mereka loyal terhadap bank dimana seorang *funding officer* bekerja.

12. *Credit Support Section Head*

Bertanggung jawab dalam melakukan pengecekan berkas dan persyaratan pengajuan kredit di Bank Woori Saudara Tasikmalaya.

13. *Reporting and Documentation Staff*

Tugasnya :

- a. Memeriksa kelengkapan serta keabsahan dokumen kredit baru / rehab serta *review plafond*.
- b. Induk kredit konsumen / komersial debitur KC / KC.
- c. Melakukan registrasi pengajuan kredit baru / rehab serta *review plafond* induk (sesuai limit kredit).
- d. Melakukan pembukaan fasilitas kredit baru / rehab.
- e. Penataan dan penyimpanan *master file* kredit aktif beserta jaminan / agunan debitur.
- f. Melakukan registrasi Surat Prinsip Persetujuan Kredit (SPPK).
- g. Pemeriksaan berkala atas jaminan / agunan pada *vault / filling cabinet* atau tempat penyimpanan.
- h. Pembuatan laporan *intern*.
- i. Pengimputan sistem informasi debitur baru, perpanjangan dan lunas.

14. *Loan Monitoring*

Bagian ini mempunyai tugas untuk melakukan pengawasan kredit bermasalah, dan melakukan upaya penagihan terhadap debitur yang bermaslah.

3.1.6 Logo dan Makna Bank Woori Saudara 1906, Tbk.



Gambar 5 - Logo BWS

Sumber : Bank Woori Saudara

Makna dari logo BWS :

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

3.1.7 Statement Budaya Bank Woori Saudara 1906, Tbk. (BWS)

1. *Customer Oriented* : Mengutamakan Nasabah.
2. *Exellence* : Pelayanan Terbaik untuk Stakeholder.
3. *Professional* : Kompeten dan Bertanggung Jawab.
4. *Accountability* : Tata Kelola Perusahaan yang Baik.
5. *Trust* : Bank yang Terpercaya.

3.1.8 Jaringan Usaha Bank Woori Saudara 1906, Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

Untuk meningkatkan usahanya dan supaya BWS lebih dikenal lagi oleh masyarakat luas, maka jaringan usahanya harus ditingkatkan supaya pencapaian dalam suatu produk unggulan dapat meningkat dan memudahkan dalam mendapatkan nasabah. Jaringan usaha dalam dunia perbankan Kantor Cabang

(KC) sebagai induknya memiliki Kantor Cabang Pembantu (KCP) dari masing-masing daerah yang ditempatinya sebagai lokasi strategis guna membantu kegiatan usaha Kantor Cabang (KC)

Berikut adalah jaringan usaha Bank Woori Saudara 1906, Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya :

1. KCP Banjar

Alamat : Jl. Letjen Soewarto No. 922, Banjar. Telp : 0265-740567 FAX : 0265-740558.

2. KCP Singaparna

Alamat : Jl. Raya Timur No. 45 Singaparna. Telp : 0265-543111-3 FAX : 0265-545074

3. KCP Ciamis

Alamat : Jl. Letjen Samuji Ruko No. 35 Telp : 0265-77222 FAX : 0265-777860

4. KCP Pangandaran

Alamat : Jl. Merdeka No. 195, Kab. Pangandaran. Telp : 0265-630400/630100 FAX : 0265-630800

5. KCP Gunung Sabeulah

Alamat : Jl. Gunung Sabeulah No. 50, Kel, Tawang Sari Kec, Tawang Sari Kota Tasikmalaya. Telp : 0265-326147 FAX : 0265 326157

6. KCP Ciawi

Alamat : Jl. Perjuangan No. 26 – Kec, Ciawi, Kab. Tasikmalaya Telp : 0265
455163 FAX : 0265 455167

7. KCP Manonjaya

Alamat : Jl. RTA. Prawira Adiningrat No. 214 A Manonjaya – Tasikmalaya.
Telp : 0265-380510 FAX : 0265-380356

8. KCP Karangnunggal

Alamat : Jl. Raya Karangnunggal RT/RW 03/09 Bantar Kalong
Tasikmalaya. Telp : 0265-258457 FAX : 0265-2584572

9. KCP Kawali

Alamat : Jl. Siliwangi No. 264 RT. 01 RW. 01 Kawali Mukti (Kawali)
Ciamis. Telp : 0265 791560 FAX : 0265 791580

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu, menurut Sugiyono (2013:3) menyatakan bahwa “Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu (Mukhtar 2013:10).

3.2.1 jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan atau menyajikan suatu masalah yang berkaitan dengan mekanisme pengajuan klaim asuransi debitur yang telah meninggal sebagai upaya penanganan sisa kredit pada Bank Woori Saudara KC Tasikmalaya.

Sumber data yang digunakan untuk peneliti yaitu data primer dan data sekunder yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti, dengan cara mencari keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung di PT. Bank Woori Saudara KC Tasikmalaya dan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada seperti di dalam buku dan penelitian-penelitian terdahulu.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Studi lapangan

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

a. Wawancara mendalam

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2019:231) mendefinisikan bahwa “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Menurut Ahmad Fauzi dkk (2022:80)

“Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dan responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Penulis melakukan wawancara dengan pihak bank yaitu dengan karyawan bank di bagian *Bancassurance* atau bagian yang menanggung jawab asuransi untuk mengumpulkan informasi serta data-data yang valid dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

b. Observasi langsung

Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2019:144) menyatakan bahwa, “Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Penulis melaksanakan riset dan observasi pada objek yang diteliti selama 30 hari kerja di Bank Woori Saudara KC Tasikmalaya yang dimulai pada 19 Desember 2022 s/d 27 Januari 2023.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015:140) menyatakan, “Studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”. Penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat

teoritis dan kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan hal-hal yang bersifat praktis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah teknik penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2019) menyatakan, “Penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*)”. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*data display*), dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

Pada saat pengumpulan data, peneliti mengumpulkan semua jenis data yang dibutuhkan secara objektif dengan cara melaksanakan wawancara pada informan pada saat melaksanakan observasi lapangan.

2. Reduksi data

Dalam reduksi data, peneliti menyaring data informasi yang telah di dapat untuk memfokuskan pada tema yang akan diteliti sehingga peneliti harus memilah data yang penting untuk penelitian dan membuang yang sekiranya tidak diperlukan untuk bahan penelitian

3. Penyajian data (*display data*)

Setelah melakukan penyaringan data, peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan menyajikan data maka akan mudah memahami apa yang telah dipahami tersebut.

4. Pengambilan kesimpulan

Peneliti melakukan kristalisasi dari hasil pembahasan dalam bentuk pernyataan yang padat.