

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895, yang pada awalnya adalah lembaga yang mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sangat sederhana. Pada 16 Desember 1895 secara resmi dibentuk *Hulpen Spaarbank der Indlandsche Bestuurs Ambtenareen* yang kemudian dikenal sebagai “Bank Perkreditan Rakyat” yang pertama di Indonesia. Kemudian mengalami beberapa kali perubahan nama, seperti pada tahun 1897 berganti nama menjadi *De Poerwokertosche Hulpen Spaar-en Landbouw Credietbank (Volksbank)* atau dikenal dengan “Bank Rakyat”, pada tahun 1912 menjadi *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene*, dan pada 1934 menjadi *Algemene Volkscredietbak (AVB)*. Pada masa pendudukan Jepang di tahun 1942, AVB berubah menjadi *Syomin Ginko*.

Tanggal 22 Februari 1946, Pemerintah Indonesia mengubah lembaga ini menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 dan BRI menjadi bank pertama yang dimiliki Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 1960, Pemerintah sempat mengubah nama BRI menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani dan Nelayan (BTN) dan *Nederlandsche Handels Maatschapij (NHM)*.

Tahun 1965 diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN) dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ekspor-Import. Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968, Pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum.

Bank BRI berubah status hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992. Bank BRI menjadi Perseroan Terbuka pada tanggal 10 November 2003 dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, kini Bursa Efek Indonesia, dengan kode saham BBRI. Sebuah langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA) pada tahun 2007, yang kemudian dikonversi menjadi PT. Bank Syariah BRI. Unit Usaha Syariah BRI kemudian dipisahkan (*spin off*) dari Bank BRI dan digabungkan ke dalam PT. Bank Syariah BRI pada 1 Januari 2009.

Terdapat 3 tanggal penting bagi Bank BRI di tahun 2011, yakni: 11 Januari 2011, Bank BRI melaksanakan *stock split* yaitu pemecahan nominal saham yang semula Rp500 per saham menjadi Rp250 per saham. *Stock split* yang dilakukan Bank BRI bertujuan untuk meningkatkan likuiditas perdagangan saham dan memperluas penyebaran kepemilikan saham Perseroan di Bursa Efek Indonesia.

Sedangkan pada tanggal 3 Maret 2011, Bank BRI kembali melakukan *corporate action* dengan melakukan pendatanganan Akta Akuisisi dengan Dana Pensiun Perkebunan (Daperbun) untuk mengakuisisi dan menjadi pemegang saham pengendali bagi PT. Bank Agroniaga Tbk.

Momen penting di tahun 2011 ditutup pada tanggal 16 Desember 2016. Pada tanggal itu, selain memperingati HUT Bank BRI ke-116 tahun, Bank BRI juga melakukan *corporate action* penandatanganan *Instrument of Transfer dan Bought and Sold Notes* antara Bank BRI dengan Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa Sejahtera atas saham BRIngin *Remittance Co.Ltd* (Hong Kong). Di tahun ini, Bank BRI menjadi yang pertama menyediakan layanan *self-service banking* di Indonesia melalui BRI *HyBRId Banking*.

Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, Bank BRI terus meningkatkan pertumbuhan jumlah ATM hingga mencapai 20.792 unit ATM serta mesin EDC yang menembus angka 131.204 unit. Pencapaian tersebut membawa Bank BRI menjadi Bank dengan jaringan ATM dan EDC terbesar di Indonesia.

Selain itu, di tahun ini tepatnya pada tanggal 28 April 2014, Bank BRI melakukan sebuah langkah besar, tidak hanya bagi Bank BRI tetapi juga bangsa Indonesia. Bank BRI melakukan penandatanganan Kontrak Pengadaan Satelit dan Peluncuran akan menjadi Bank pertama dan satu-satunya di dunia yang mengoperasikan satelit sendiri.

Dalam rangka memperluas dan memperkuat jaringan bisnis perbankan di Asia, Bank BRI kembali menambah jumlah jaringan kerja konvensional melalui pembukaan kantor di jantung kota Singapura yang berlokasi di OUE *Bayfront, 50 Collyer Quay*, Singapura. Sebelumnya BRI telah memiliki beberapa unit kerja luar negeri di beberapa Negara, yakni BRI *New York Agency*, BRI *Cayman*

Island Branch, Hong Kong Representative Office, dan BRI Remittance Hong Kong.

Inovasi lainnya yang tak kalah penting di tahun 2015, Bank BRI menjadi satu-satunya bank yang mengoperasikan *unit kerja* dalam bentuk kapal yang dikenal dengan nama ‘Teras BRI Kapal’. Dalam menjalankan pelayanannya, Teras BRI Kapal didukung teknologi informasi yang canggih dan sumber daya manusia yang handal. Kapal dilengkapi petugas teller dan *customer service* serta petugas kredit mikro. Yang teristimewa, Teras BRI Kapal juga menghadirkan 1 unit *Automated Teller Machine (ATM)* di atas kapal yang akan berfungsi selama 24 jam secara Online.

Bank BRI akan mengukir sejarah besar pada tahun 2016, tepatnya tanggal 9 Juni 2016 Bank BRI meluncurkan satelit bernama BRIsat yang menjadikan Bank BRI sebagai bank pertama dan satu-satunya di dunia yang memiliki dan mengoperasikan satelitnya sendiri.

Untuk mengembangkan jaringan usaha dan jaringan kerja, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk saat ini telah memiliki unit kerja yaitu sebanyak 38 kantor cabang, 50 kantor cabang pembantu, 44 kantor kas, 6 unit kerja di luar negeri dan BRI unit sebanyak 436 yang tersebar di daerah Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang merupakan salah satu unit dari Kantor Cabang Pembantu Ciamis dan Kantor Wilayah Bandung. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Sindangherang ini berlokasi di Jalan Raya Sindangherang No. 654 Sindangherang, Kecamatan Panumbangan, Kabupaten Ciamis.

3.1.2 Produk-Produk Bank Rakyat Indonesia

3.1.2.1 Produk Simpanan

Berikut adalah produk-produk simpanan Bank Rakyat Indonesia:

1. Tabungan

Berikut adalah produk-produk tabungan yang tersedia di Bank Rakyat Indonesia:

a. BRItAma Bisnis

Produk tabungan BRI yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis dengan memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan lebih dalam pencatatan transaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.

b. Tabungan BRI Simpedes Usaha

Simpedes usaha merupakan tabungan yang mengakomodir kebutuhan transaksi tinggi untuk pengusaha mikro.

c. Tabungan Simpedes

Tabungan simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah yang dapat dilayani di Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu/BRI Unit/Kantor Kas/Teras BRI yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi aturan yang berlaku.

d. BRItAma

BRItAma adalah produk 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.

e. BRItAma X

Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta 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.

f. Simpedes TKI

Tabungan yang diperuntukan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran/penampungan gaji TKI.

g. Tabungan Haji

Produk yang diperuntukkan bagi perorangan guna mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

h. BRItAma Rencana

Tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

i. BRItAma Valas

Tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif.

j. BRI Junio

Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

k. Tabungan BRI *Simple*

Tabungan untuk siswa/pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

l. 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.

2. Deposito

Berikut adalah produk-produk deposito yang tersedia di Bank Rakyat Indonesia:

a. Deposito Rupiah

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.

b. Deposito Valas

Berjangka dalam mata uang asing yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

c. *Deposito On Call*

Merupakan produk yang menawarkan *investment gain* yang tinggi.

3. Giro

Berikut adalah produk-produk giro yang tersedia di Bank Rakyat Indonesia:

a. GiroBRI Rupiah

Jenis simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat (Cek/Bilyet Giro), kartu ATM atau surat perintah lainnya.

b. GiroBRI Valas

Jenis simpanan dalam mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan surat perintah penarikan yang telah ditentukan oleh BRI.

3.1.2.2 Produk Pinjaman

Berikut adalah produk-produk pinjaman Bank Rakyat Indonesia:

1. Kredit Modal Kerja

Fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan.

2. *Supply Chain Financing*

Supply Chain Financing merupakan solusi untuk membantu memenuhi kebutuhan *modal supply chain*. Dengan *Supply Chain Financing*, BRI ingin menjadi mitra bisnis yang memberikan nilai tambah bagi nasabah. Solusi ini memungkinkan nasabah korporasi yang bertindak sebagai pembeli mendapatkan fleksibilitas dalam penetapan *Terms of Payment* tanpa mengorbankan arus kas *Supplier* (Vendor) atau *Buyer* (Distributor).

3. Kredit Investasi

Fasilitas kredit untuk mebiayai barang modal/aktiva tetap perusahaan, seperti pengadaan mesin, peralatan, kendaraan, bangunan dan lain-lain. Contoh: rumah tinggal, apartemen, condotel, ruko atau rukan. Berlaku untuk pembelian (baru/bekas), pembangunan, renovasi atau *take over* dari bank lain.

4. Kredit Waralaba

Kredit yang diberikan kepada Penerima Waralaba (*Franchisee*) yang membutuhkan modal kerja maupun dana investasi pendirian Toko Waralaba. Contoh: rumah tinggal, apartemen, condotel, ruko atau rukan. Berlaku untuk pembelian (baru/bekas), pembangunan, renovasi atau *take over* dari bank lain

5. Kredit Agunan Kas

Kredit agunan kas adalah fasilitas kredit dengan agunan *fully cash collateral* yaitu seluruh agunannya berupa giro maupun deposito atau setara kas lainnya.

6. Bank Garansi

Membantu kelancaran pelaku bisnis UMKM dalam pengerjaan suatu atas pelaksanaan kontrak kerja yang telah disepakati. Contoh: Rumah tinggal, apartemen, condotel, ruko atau rukan. Berlaku untuk pembelian (baru/bekas), pembangunan, renovasi atau *take over* dari bank lain.

3.1.2.3 Produk Kartu Kredit

Berikut adalah produk-produk kartu kredit yang tersedia di Bank Rakyat Indonesia

1. Kartu Kredit Travel

Dengan adanya kartu kredit travel ini, *traveling* jadi lebih mudah dan hemat dengan Kartu Kredit BRI, berikut tiga jenis kartu kredit travel Bank Rakyat Indonesia:

a. BRI *Wonderful* Indonesia

Merupakan Kartu Kredit *Co-Branding* yang diterbitkan oleh BRI bekerjasama dengan Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, diberikan kepada individu yang ingin menikmati keindahan alam dan budaya Indonesia.

b. BRI *World Access*

Merupakan kartu kredit yang berperan sebagai teman dalam melakukan perjalanan bisnis dan *traveling*, baik di dalam maupun di luar negeri.

c. BRI JCB Platinum

Merupakan kartu kredit yang diberikan kepada individu sebagai produk kartu *travel and sport* bagi *segment* profesional dan pengusaha, khususnya kegiatan *traveling* destinasi negara Asia.

2. Kartu Kredit *Daily Needs*

Hari apapun adalah hari yang tepat untuk berbelanja. Belanja kebutuhan sehari-hari jadi lebih mudah dan hemat dengan Kartu Kredit BRI, berikut kartu kredit Bank BRI untuk kebutuhan sehari-hari:

a. *BRI Mastercard Platinum*

Merupakan Kartu Kredit yang diberikan kepada individu untuk mempermudah pemenuhan gaya hidup pribadinya.

b. *BRI Easy Card*

Merupakan Kartu Kredit yang diberikan kepada individu untuk memudahkan transaksi sehari-hari.

3. Kartu Kredit *Lifestyle*

Penuhi gaya hidup jadi lebih mudah dan hemat dengan Kartu Kredit BRI berikut:

a. *BRI Visa Touch*

Kartu Kredit yang cocok untuk mempermudah memenuhi kebutuhan dan gaya hidup pribadi milenial.

b. *BRI Visa Infinite*

Kartu kredit BRI *visa infinite* adalah Kartu Kredit BRI segmen premium khusus untuk nasabah prioritas BRI dengan *positioning* sebagai *lifestyle card*.

4. Kartu Kredit *Commercial Card*

Kartu Kredit *Commercial Card* sebagai solusi akan kebutuhan transaksi atau perjalanan bisnis perusahaan jadi lebih mudah dan terkontrol dengan Kartu Kredit Bank Rakyat Indonesia sebagai berikut:

a. *Kredit BRI Mastercard Business Card*

Adalah Kartu Kredit BRI yang dipasarkan terbatas kepada nasabah karyawan Perusahaan/Institusi yang bekerjasama dengan Bank BRI.

b. Kredit BRI *Mastercard Corporate Card*

Kredit BRI *mastercard corporate card* merupakan solusi kartu kredit untuk kategori korporasi.

5. Kartu Kredit *Co-Branding*

Kartu Kredit ini adalah kartu yang bekerjasama *Co-Branding* dengan Bank BRI. Berikut beberapa Kartu kredit *co-branding*:

- a. Tokopedia *card*
- b. BRI *Mastercard* BRI Agro
- c. BRI TRAVELOKA *Paylater Card*.

3.1.3 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Dalam menjalankan aktivitas operasional, Bank BRI berpedoman pada visi dan misi yang membantu perusahaan untuk tetap fokus dalam meraih pencapaian keberhasilan. Visi dan misi ini membantu bank BRI untuk selalu berupaya mencapai idealisme dengan mengingatkan manajemen serta karyawan bahwa mereka bekerja sama demi tujuan-tujuan yang sama, yang akan menjadi sumbangan dalam keberhasilan jangka panjang Perusahaan.

Adapun Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah sebagai berikut:

Visi BRI adalah menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.

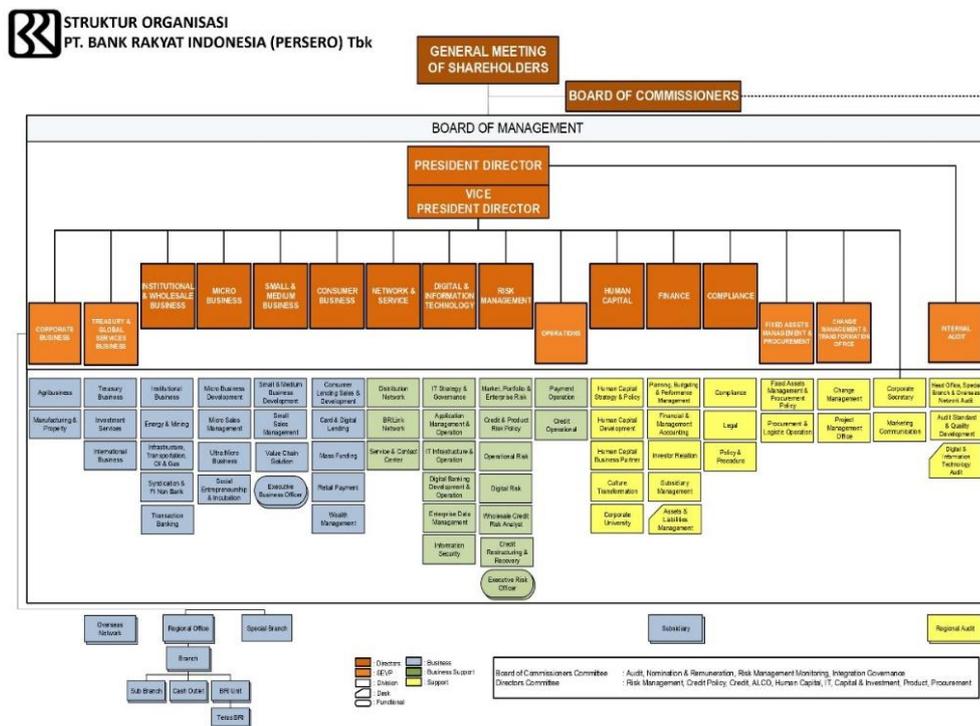
Misi BRI :

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha 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 operational 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

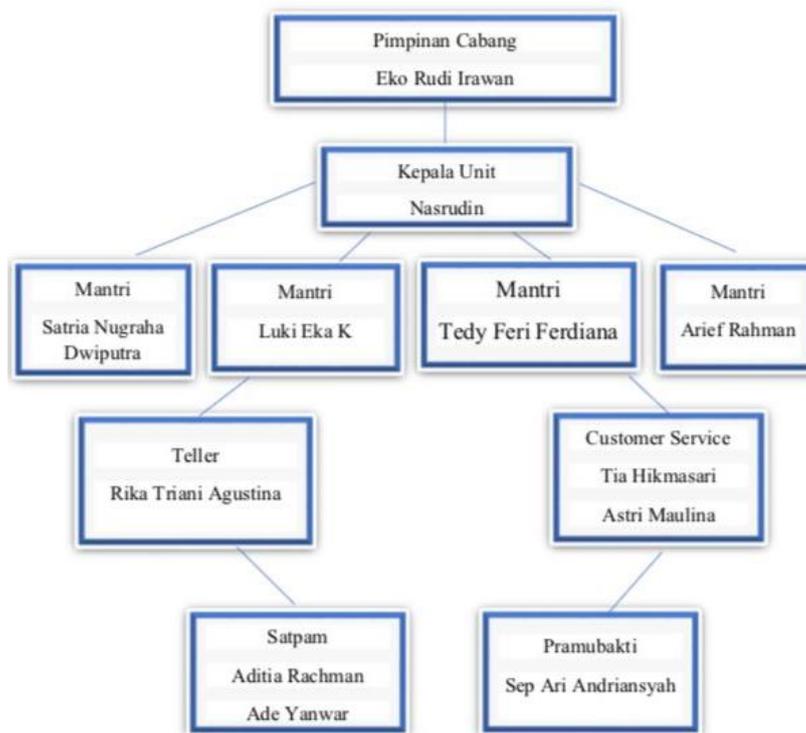
Struktur Organisasi Perusahaan Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai berikut:



Sumber: Bank Rakyat Indonesia
 Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia

3.1.5 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Unit Sindangherang

Struktur Organisasi Bank BRI Kantor Unit Sindangherang adalah sebagai berikut:



Sumber: Dibuat oleh penulis

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Sindangherang

3.1.6 Job Description Perusahaan Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Sindangherang

a) Pemimpin Cabang

Tanggung jawab utama :

- 1) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan identifikasi potensi di wilayah kerja Kanca dalam mendukung penyusunan Pasar Sasaran (PS), Kriteria Risiko yang dapat Diterima (KRD) Kanca dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.

- 2) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengembangan bisnis dan pemasaran kredit dan simpanan dalam rangka memperluas pangsa pasar guna memperoleh keuntungan atau penghasilan yang optimal dengan risiko yang dapat diterima dan tetap mempertahankan kualitas portofolio yang sehat.
- 3) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pembinaan dan pengawasan jajaran jabatan pemasaran sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- 4) Mengkoordinasikan pembinaan dan hubungan dengan nasabah kredit dan simpanan sesuai kewenangan bidangnya untuk mencapai target yang ditetapkan.
- 5) Mengkoordinasikan pelaksanaan pemberian kredit sesuai dengan Kebijakan Umum Perkreditan (KUP), Pedoman Pelaksanaan Kredit (PPK) dan ketentuan lainnya untuk memastikan proses kredit sesuai ketentuan.
- 6) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan *cross selling* produk BRI lainnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk meningkatkan pendapatan BRI sesuai target yang ditetapkan.
- 7) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pemantauan keragaman portofolio kredit dan menetapkan tindaklanjutnya agar tercapai kualitas portofolio kredit konsumen yang berkembang, sehat dan menguntungkan.

- 8) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan penanganan kredit bermasalah termasuk yang berkaitan dengan pihak ketiga sesuai ketentuan yang berlaku untuk meningkatkan kualitas portofolio sesuai target.
- 9) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pembinaan dan pengawasan operasional serta pelayanan administrasi di Kanca dan Unit kerja dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya berdasarkan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan prima bagi nasabah untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- 10) Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan pengawasan melekat (waskat) terhadap seluruh kegiatan di Kanca sesuai kewenangan bidang tugasnya dalam rangka menjamin ketepatan, kebenaran pembukuan dan laporan serta keabsahannya untuk memastikan waskat pada unit-unit usaha di bawahannya telah dijalankan sesuai ketentuan.
- 11) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan pengecekan nasabah/calon nasabah tidak masuk daftar hitam BI, *backup* data, laporan-laporan dan hal-hal terkait pihak eksternal sesuai kewenangan bidang tugasnya guna meminimalkan risiko-risiko yang timbul.
- 12) Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan prosedur penerimaan, identifikasi dan verifikasi (*customer due diligence*) telah

dilaksanakan sesuai ketentuan termasuk persetujuan penerimaan dan/atau penolakan permohonan pembukaan rekening/transaksi oleh nasabah yang tergolong risiko tinggi untuk mengamankan kepentingan Bank.

- 13) Mengkoordinasikan dan memonitor penerimaan laporan transaksi yang mencurigakan dan menganalisis laporan tersebut untuk dilaporkan ke Kantor Pusat dalam rangka mengamankan kepentingan Bank.
- 14) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer/KYC*) di Unit kerja sesuai ketentuan meliputi Penerimaan dan Identifikasi Nasabah, Pengkinian Data Nasabah, Pemantauan Transaksi dan Rekening serta pelaporan terkait KYC untuk memastikan pelaksanaan KYC telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 15) Mengkoordinasikan dan memonitor kegiatan implementasi Manajemen Risiko di Kantor Cabang sesuai kewenangannya dalam rangka meminimalkan terjadinya risiko di kanca beserta Unit kerja binaannya.
- 16) Mengkoordinasikan dan memonitor perencanaan, pengembangan, pembinaan dan evaluasi SDM di Kantor Cabang dalam hal kebutuhan Pekerja, kompetensi dan kinerja sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan pengelolaan SDM berjalan sesuai kebijakan yang berlaku.

- 17) Mengkordinasikan dan memonitor pelaksanaan kerjasama serta membina hubungan baik dengan Unit kerja lain, lembaga atau instansi atau pihak ketiga untuk memperlancar pencapaian target yang ditetapkan, peningkatan kinerja kantor cabang dan unit usaha dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya termasuk antara lain dalam pengadaan dan pelaksanaan Perjanjian Kerjasama (PKS).
- 18) Mengkoordinasikan dan memantau pelaksanaan tindak lanjut audit di kantor cabang dan unit usaha dibawahnya sesuai kewenangan bidang tugasnya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit.
- 19) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya dari Atasan (Wakil Pemimpin Wilayah/Pemimpin Wilayah) sesuai peran dan kompetensinya untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

Wewenang :

- 1) Mewakili Direksi dalam bertindak untuk dan atas nama bank dalam batas kewenangan yang dimilikinya.
- 2) Mendelegasikan sebagian wewenangnya pada staf atau pekerja yang ditunjuknya sesuai ketentuan yang berlaku.
- 3) Mengusulkan dan atau menetapkan promosi dan demosi pekerja sesuai ketentuan.

- 4) Memprakarsai, merekomendasi dan memutus kredit (kredit baru, suplesi *review* kredit, restrukturisasi, dan penyelesaian kredit bermasalah) sesuai dengan kewenangannya.
- 5) Menolak dan menyetujui permohonan nasabah yang mengajukan fasilitas pelayanan (dana, jasa dan kredit) pada kantor cabang dan unit kerja di bawahnya.
- 6) Memutus tingkat suku bunga kredit sesuai dengan kewenangannya
- 7) Melakukan negosiasi dan menyetujui tingkat suku bunga simpanan sesuai dengan ketentuan.
- 8) Menerbitkan dan memberikan wewenang bayar tunai dan *over booking* (o/b) kepada pekerja kanca dan unit kerja di bawahnya.
- 9) Melaksanakan persetujuan bayar tunai dan o/b baik pada bukti pembukuan maupun pada system sesuai kewenangan.
- 10) Memberikan persetujuan penggunaan biaya-biaya sesuai kewenangannya.
- 11) Memberikan rekomendasi promosi, pendidikan, latihan, *rewards* dan *punishment* pada pekerja binaannya sesuai ketentuan.
- 12) Memegang salah satu kunci kluis dan brankas apabila tidak terdapat Manajer Operasional (MO).
- 13) Memutus dan mengusulkan biaya kerugian kasus dan penyelesaian rekening-rekening selisih konversi sesuai dengan kewenangannya.
- 14) Menandatangani surat-surat keluar yang terdiri dari surat dan laporan rutin yang ditujukan kepada pihak intern maupun ekstern.

15) Bertindak hukum mengikat dengan pihak ketiga dan menghadap di muka pengadilan dalam rangka permasalahan Kanca BRI di wilayahnya sesuai ketentuan yang berlaku.

b) Kepala BRI Unit

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.

Wewenang:

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

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit (simpanan, pinjaman, dan jasa bank lainnya).

- 2) Bertanggung jawab terhadap proses pinjaman.
- 3) Bertanggung jawab terhadap jaminan.
- 4) Melakukan prakarsa usulan putusan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku, agar pinjaman yang diberikan layak.
- 5) Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan pinjaman mulai pinjaman dicairkan sampai lunas.
- 6) Bertanggung jawab terhadap tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman.
- 7) Bertanggung jawab terhadap keaslian pinjaman dan pengecekan jaminan.

Wewenang

- 1) Memprakarsai permintaan pinjaman.
- 2) Memproses dan mengusulkan permintaan pinjaman.
- d) *Customer service*

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) Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- 5) Menerima keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang guna memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI Unit.

Wewenang: Memberikan informasi saldo simpanan maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan.

e) *Teller*

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 dan menyetorkan fisik kas kepada Supervisor atau 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.

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* kedalam sistem.

3.1.7 Logo dan Makna Perusahaan Bank Rakyat Indonesia



Sumber: Bank Rakyat Indonesia

Gambar 3. 3 Logo Bank Rakyat Indonesia

Bank BRI mempunyai suatu visi dan sejarah pendirian yang hingga sekarang masih menjadi identitas tersendiri. Hal ini juga yang tergambar dalam logo BRI yang nampak ikonik dan membekas di benak masyarakatnya.

Pada dasarnya logo merupakan suatu gambar, grafis, simbol, tanda atau sketsa yang mempunyai arti tertentu. Suatu logo perusahaan tidak semata-mata hanya gambar tanpa makna. Logo harus dapat menyampaikan identitas

perusahaan, sehingga mereka yang melihat akan bisa mengkaitkannya dengan perusahaan terkait.

- a) Logo Bank BRI dominan warna biru dengan latar belakang warna putih. Huruf B, R, dan I dibuat dari lekukan-lekukan dan garis lurus, di dalam persegi empat dengan lengkung yang ada di sudut-sudutnya.
- b) Dari segi warna, biru laut menandakan sebuah kepercayaan dan ketenangan. Sehingga warna biru pada logo BRI menandakan suatu kestabilan, dapat dipercaya dan diharapkan bisa memberikan ketenangan pada nasabahnya.
- c) Sedangkan warna putih dalam logo perusahaan bisa memberikan kesan santun dan integritas yang tinggi.
- d) Persegi empat tertutup yang menaungi satu tulisan logo bank BRI, menandakan bahwa BRI adalah perusahaan yang aman dan juga terlindungi. Sehingga nasabah tidak harus khawatir ketika memberikan kepercayaan kepada logo BRI.
- e) Sedangkan kombinasi garis lurus dan lekuk yang dipakai dalam membuat logo, menandakan bahwa BRI adalah sebuah bank yang sudah melewati berbagai macam kejadian sejarah, senantiasa fleksibel (lekung) dan bisa menyesuaikan diri. Akan tetapi demikian, tetap berpegang teguh pada hal-hal yang prinsip (garis lurus).
- f) Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu Bank BUMN terbesar dan terkenal di Indonesia. Bank yang sudah berumur 123 tahun ini, dikenal dengan berbagai macam produknya yang menaungi UMKM. Di samping itu, BRI

logo juga mempunyai banyak nasabah dari menengah bawah, termasuk mereka yang ada di pelosok.

3.1.8 Statement Budaya Bank Rakyat Indonesia

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 sumber daya manusianya 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:

1. Integritas.
2. Profesionalisme.
3. Keteladanan.
4. Kepuasan Nasabah.
5. Penghargaan Kepada Sumber Daya Manusia.

Pada Bank BRI ditiap pusat, cabang, maupun unit selalu menerapkan Do'a dan *BRIefing* pagi sebelum dilaksanakannya aktivitas bank, Doa dan *BRIefing* pagi merupakan implementasi dari internalisasi AKHLAK dan 8 Perilaku BRILian *Ways* yang memiliki beberapa tujuan:

1. BRILiaN Ways 1 “disiplin menjalankan ketentuan perusahaan, termasuk agenda doa dan *BRIefing* pagi”.
2. BRILiaN Ways 2 “*sharing session* meningkatkan pengetahuan dan informasi terkini pekerja”.
3. BRILiaN Ways “komunikasi dalam *team* menjadi bagian memastikan bekerja tuntas setiap fungsi”.
4. BRILiaN Ways 4 “menciptakan kolaborasi antar fungsi untuk menangkap peluang atau *improvement* kinerja”.
5. BRILiaN Ways 5 “setiap insan BRILiaN dapat saling memberi masukan dan terbuka terhadap *feedback* dan keberagaman”.
6. BRILiaN Ways 6 “sebagai *sharing idea* yang mampu menjadi inovasi untuk *improvement* terhadap kinerja unit kerja dan adaptif menangkap peluang”.
7. BRILiaN Ways 7 “menjadi sarana untuk saling *update* isu atau perbaikan terhadap pelayanan dan kepuasan nasabah”.
8. BRILiaN Ways 8 “meningkatkan pemahaman pekerja terhadap kontribusinya menjadi bagian memberi makna Indonesia”.

Do’a dan *BRIefing* pagi yang diterapkan dibank BRI diantaranya yaitu:

1. Doa Pagi

Objectives:

- a) Doa yang bergantian, dapat menjadi bagian pengingat untuk menghindari niat melakukan aktivitas diluar ketentuan (fraud, norma, kecurangan, dan lain-lain).

b) Membangun disiplin pekerja terhadap tanggung jawab ketepatan waktu.

c) Kalimat pengantar doa pagi, antara lain wajib sebagai berikut :

“Seperti biasa sebelum memulai aktivitas pada pagi hari ini, marilah bersama-sama berdoa agar Visi BRI 2025 yaitu menjadi *The Most Valuable Banking Group in South East Asia and Champion of Financial Inclusion* dapat tercapai.....”.

Dilanjutkan dengan pembacaan teks doa pagi.

2. Pembacaan *Core Values* Akhlak

Objectives:

- a) Akhlak merupakan *Core Values BRI Group* sebagai bagian dari perusahaan BUMN, dan menjadi pedoman berperilaku seluruh pekerja.
- b) Akhlak dan BRILiaN *Ways* harus dapat diimplementasikan kedalam perilaku keseharian pekerja *BRI Group*.
- c) Implementasi Akhlak dan BRILiaN *Ways* terimplementasi dalam penyusunan *Culture Activation Program* di setiap unit kerja.

Guidance Activity:

- a) Pembacaan *Core Values* Akhlak oleh PIC secara bergantian sesuai dengan jadwal yang ditentukan unit kerja (*Lead* oleh *culture activation* masing-masing fungsi).
- b) Pembacaan *Core Values* Akhlak, diikuti oleh seluruh peserta Doa dan *BRIefing Pagi* (dibaca tiap *values*).
- c) Urutan Pengucapan :

Core Values Akhlak:

- Amanah: Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- Harmonis : Kami saling peduli dan menghargai perbedaan.
- Adaptif: Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- Kompeten: Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- Loyal: Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
- Kolaboratif: Kami mendorong Kerjasama yang sinergis.

3. *Highlights* Kinerja Unit kerja

Objectives:

- a) *Highlights* kinerja unit kerja dapat meningkatkan *awareness, sense of urgency* dan pesan penting kondisi unit kerja yang harus diketahui pekerja.
- b) Dalam memaparkan *highlights* kinerja unit kerja, pemimpin unit kerja dapat mempertajam dengan data pendukung lainnya (*market share, peluang di daerah, dan lain-lain*).
- c) *Review* dan evaluasi *capitalization* berdasarkan tema harian *Guidance Activity*.

Guidance Activity:

- a) Unit kerja Kantor Pusat (Divisi/Desk/Team) : Membaca *highlight* kinerja BRI Nasional dan *Key Performance Indicator* Unit kerja.

b) Unit kerja Non Kantor Pusat (*Relationship Officer, Audit Intern Wilayah, Beneficial Owner, Kantor Cabang Pembantu, BRI Unit*):
Membaca *highlight* kinerja masing- masing Unit kerja.

c) Tema Harian pembahasan *highlights* kinerja di Unit kerja Operasional (minimal pembahasan mencakup) :

- Senin : Kinerja Pinjaman atau Kredit
- Selasa : Kinerja *Fee Based Income* dan *Transaction*
- Rabu : Kinerja Dana atau *Liability*
- Kamis : Kinerja kualitas kredit : *Tunggakan* atau *Non Performing Loan*.
- Jumat : *Risk, Service* dan *Operational Excellence*

Pembahasan termasuk *all segment* bisnis di Unit kerja Operasional (Konsumer, *Small Medium Enterprise*, dan Mikro) dan Pembahasan terkait *Risk* dapat mengikutsertakan *Branch Risk* dan *Compliance* atau *Unit Risk Complain*.

d) *Highlights* Kinerja wajib disampaikan oleh *Culture Leader* (pemimpin unit kerja) atau (manager atau *ass.man*).

e) *Culture Activation* Program dapat dibahas sesuai dengan tema harian yang relevan dengan *Key Performance Indicator* yang dibahas.

4. *Sharing Session*

Objectives:

a) Sesi ini menjadi wadah sosialisasi ketentuan terbaru dan penyampaian informasi kepada seluruh pekerja.

- b) Sesi ini juga bertujuan untuk Internalisasi perilaku Akhlak dan BRILiaN Ways secara nyata di kehidupan sehari-hari

Guidance Activity:

- a) Menginfokan pengumuman Ketentuan terbaru atau Informasi Penting kepada seluruh pekerja
- b) Seluruh unit kerja wajib melakukan internalisasi Akhlak dan BRILiaN Ways setiap hari, dengan cara:

- Setiap pekerja secara bergantian menceritakan contoh perilaku yang mencerminkan salah satu dari 8 perilaku BRILiaN Ways. (dapat diambil dari pengalaman pribadi, *best practice* dari perusahaan lain atau contoh yang disediakan oleh Divisi *Cash Transaction Report*).
- Selain cerita, internalisasi Akhlak dan BRILiaN Ways dapat dilakukan dengan cara kreatif lainnya seperti *games*, pantun, dan lain-lain.

5. Yel-yel

Menyerukan Yel-yel, kemudian diikuti oleh seluruh peserta dengan penuh semangat mengawali hari. Kemudian menyampaikan bahwa acara akan dilanjutkan dengan *Team BRIefing* per masing-masing fungsi yang masih menjadi rangkaian kegiatan.

6. *Team BRIefing*

Objectives:

- a) Sesi *Team BRIefing* dapat menjaga disiplin eksekusi terhadap rencana yang ditetapkan, dan meningkatkan tanggung jawab setiap pekerja dalam meningkatkan produktifitas.
- b) Meningkatkan *engagement leader* masing-masing fungsi terhadap *teamnya*, dan menjadi sarana monitoring dan *coaching* jika terjadi kendala pada *team*.

Guidance Activity: Team BRIefing

BRIefing dilaksanakan setiap fungsi dan dipimpin oleh *Leader* masing-masing fungsi

- a) Fungsi Bisnis:
 - *Leader* setiap fungsi menyampaikan target dan capaian untuk fungsinya. (Misal : *Corporate Billing Management* menyampaikan target dan capaian untuk *Consumer Lending*, dan lain-lain).
 - Masing-masing *team* member menyampaikan apa saja rencana kerja (Misal : Eksekusi *pipeline* dan/atau mendapatkan *leads canvassing* yang akan dilakukan hari ini).
- b) Fungsi *Operation* dan Layanan:
 - *Leader* menyampaikan target dan capaian (*cross selling* dan target layanan lainnya).
 - Masing-masing *team* member menyampaikan apa saja rencana kerja (misal : Eksekusi *pipeline outbound call* yang akan dilakukan hari ini dan lain-lain).

- Pemimpin Unit kerja memastikan terlaksananya *team BRIefing* di masing-masing fungsi. Selain itu, Pemimpin Unit kerja dapat mengikuti *team BRIefing* di masing-masing fungsi secara bergantian.
- Pada akhir hari masing-masing *team* member menyampaikan update hasil dari apa yang disampaikan pada *BRIefing* pagi (*Check Out*).

3.1.9 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini Perusahaan Bank Rakyat Indonesia

Berikut adalah jaringan usaha dan kinerja usaha terkini yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia:

A. Jaringan Kerja Bank Rakyat Indonesia

Berikut adalah jaringan kerja yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia:

1) *Conventional outlet*

Bank BRI senantiasa meningkatkan kuantitas dan kualitas *delivery channel* baik konvensional maupun elektronik untuk meningkatkan jangkauan layanan. Upaya ini dilakukan melalui pengembangan jaringan unit kerja Kantor Wilayah, Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas, BRI Unit dan Teras BRI yang seluruhnya telah terhubung secara *real-time online*.

2) *Moving Outlets*

Selain itu, untuk menjangkau yang tak terjangkau dan melayani yang tak terlayani, Bank BRI juga telah meluncurkan produk

layanan bergerak berupa *E-Buzz* dan Teras BRI keliling, berupa mobil terpadu yang dapat melayani nasabah di daerah-daerah *remote area* serta Teras BRI Kapal, berupa kapal layanan terpadu untuk melayani nasabah di daerah-daerah perairan dan kepulauan.

3) Pengembangan *E-Banking*

Untuk meningkatkan akses layanan perbankan, Bank BRI telah menjalin kerja sama dengan jaringan ATM bersama, *ATM Link*, *ATM Prima*, *Mastercard*, *Cirrus*, *Maestro*, *Bankcard* dan *JCB*. Selain itu, melalui layanan *electronic banking* BRI, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui berbagai saluran elektronik. Pengembangan *electronic channel* dilakukan melalui penambahan *ATM*, *Cash Deposit Machine (CDM)*, *Kiosk*, *Electronic Data Capture (EDC)*, *SMS Banking*, *Phone Banking* dan *Internet banking*. Keunggulan produk *e-banking* BRI adalah jumlah jaringan *e-channel* yang luas, *real-time online*. Pengembangan tersebut bertujuan untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan dimanapun mereka berada.

B. Jaringan Usaha Bank Rakyat Indonesia

Berikut adalah jaringan usaha yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia:

- 1) Kantor Wilayah BRI Banda Aceh
 - a) Kantor Cabang
 - b) Kantor Cabang Pembantu

- c) Kantor Kas
 - d) BRI Unit
 - e) Teras BRI
 - f) Teras BRI Keliling.
- 2) Kantor Wilayah BRI Yogyakarta
- a) Kantor Cabang
 - b) Kantor Cabang Pembantu
 - c) Kantor Kas
 - d) BRI Unit
 - e) Teras BRI
 - f) Teras BRI Keliling
- 3) Kantor Wilayah BRI Jakarta 2
- a) Kantor Cabang
 - b) Kantor Cabang Pembantu
 - c) Kantor Kas
 - d) BRI Unit
 - e) Teras BRI
 - f) Teras BRI Keliling
- 4) Kantor Wilayah BRI Medan
- a) Kantor Cabang
 - b) Kantor Cabang Pembantu
 - c) Kantor Kas
 - d) BRI Unit

- e) Teras BRI
 - f) Teras BRI Keliling
- 5) Kantor Wilayah BRI Semarang
- a) Kantor Cabang
 - b) Kantor Cabang Pembantu
 - c) Kantor Kas
 - d) BRI Unit
 - e) Teras BRI
 - f) Teras BRI Keliling
- 6) Kantor Wilayah BRI Jakarta 3
- a) Kantor Cabang
 - b) Kantor Cabang Pembantu
 - c) Kantor Kas
 - d) BRI Unit
 - e) Teras BRI
 - f) Teras BRI Keliling
- 7) Kantor Wilayah BRI Padang
- a) Kantor Cabang
 - b) Kantor Cabang Pembantu
 - c) Kantor Kas
 - d) BRI Unit
 - e) Teras BRI
 - f) Teras BRI Keliling

8) Kantor Wilayah BRI Surabaya

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

9) Kantor Wilayah BRI Jayapura

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

10) Kantor Wilayah BRI Pekanbaru

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

11) Kantor Wilayah BRI Malang

- a) Kantor Cabang

- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

12) Kantor Wilayah BRI Denpasar

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

13) Kantor Wilayah BRI Palembang

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

14) Kantor Wilayah BRI Bandar Lampung

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas

- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

15) Kantor Wilayah BRI Banjarmasin

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

16) Kantor Wilayah BRI Bandung

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

17) Kantor Wilayah BRI Jakarta 1

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI

f) Teras BRI Keliling

18) Kantor Wilayah BRI Makasar

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

19) Kantor Wilayah BRI Manado

- a) Kantor Cabang
- b) Kantor Cabang Pembantu
- c) Kantor Kas
- d) BRI Unit
- e) Teras BRI
- f) Teras BRI Keliling

C. Kinerja Usaha Terkini Bank Rakyat Indonesia

Bank BRI merupakan salah satu bank milik pemerintah yang merupakan salah satu bank umum. Dalam kegiatan usahanya bank BRI menghimpun dana dari masyarakat baik dalam bentuk simpanan giro, deposito berjangka, tabungan dan bentuk lainnya. Kinerja usaha lainnya yaitu menyalurkan simpanan tersebut dalam bentuk pinjaman atau kredit. Selain itu juga bank BRI memberikan layanan jasa bagi nasabahnya. Bank BRI Unit Sindangherang memiliki nasabah dari beberapa desa yang ada di

Kecamatan Panumbangan, masyarakat yang bertempat tinggal sesuai dengan wilayah nasabah Bank BRI Unit Sindangherang dapat mengajukan pinjaman atau kredit berupa uang pada bank BRI Unit Sindangherang dengan menghubungi para mantri yang telah ditugaskan di masing-masing desa. Pada saat nasabah sedang mengajukan pinjaman di Bank BRI biasanya tidak akan mempersulit debitur.

Bank BRI KCP Unit Sindangherang juga memberikan beberapa jenis pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* diantaranya melayani nasabah yang akan membuat buka tabungan (simpanan), membantu nasabah dalam memperbaiki *internet banking* dan juga melayani beberapa keluhan nasabah yang lainnya. Bank Rakyat Indonesia ini sangat baik dalam memanfaatkan teknologi digital, karena nasabah dapat dengan mudah melakukan transaksi menggunakan *internet banking* BRImo. Dengan adanya jasa *internet banking* BRImo melalui teknologi digital membantu masyarakat untuk dapat bertransaksi dirumah saja seperti mengecek saldo, melihat mutasi uang masuk dan uang keluar serta mentransfer uang.

Tidak hanya untuk orang dewasa saja, Bank Rakyat Indonesia Unit Sindangherang juga memberikan layanan kepada nasabah yang berusia kurang dari 17 tahun, dimana biasanya mereka membutuhkan rekening atau tabungan Junio salah satunya untuk dapat menarik uang yang diberikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) melalui Program Indonesia Pintar (PIP).

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif deskriptif karena data atau informasi yang diperoleh untuk penelitian ini berbentuk hasil dari wawancara langsung dengan nasabah mengenai analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo dan *customer service* mengenai informasi-informasi yang akan digunakan untuk penelitian.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data Primer tersebut merupakan data diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) salah satunya dengan melakukan wawancara kepada *customer service* Bank BRI Unit Sindangherang untuk menanyakan perihal aplikasi *internet banking* BRImo. Data dari penelitian ini khusus dikumpulkan oleh penulis untuk menjawab pernyataan-pernyataan penelitian mengenai kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo. Penelitian ini diperoleh dari data primer dimana peneliti melakukan wawancara mendalam dengan nasabah Bank BRI Unit Sindangherang dan juga melalui pengisian kuesioner sebanyak 30 responden.

Sumber data sekunder adalah sumber data sebagai pelengkap dari sumber data primer. Sumber data ini diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan penelitian, dokumen dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Penulis menelaah dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Dengan studi pustaka ini penulis dapat memperoleh teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan dasar pemikiran dalam penyusunan tugas akhir ini.

2. Studi Lapangan

- a) *Participant Observer*

Menurut Hardani (2020:129) Observasi Partisipasi (*Participant Observation*) ialah jika observer terlibat langsung secara aktif dalam objek yang di teliti atau ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi. Dalam participant observer ini peneliti melakukan pengamatan dengan terlibat langsung bersama orang-orang yang akan diamati atau digunakan sebagai sumber data. Teknik ini digunakan peneliti untuk mengumpulkan data nasabah yang sesuai dengan kriteria responden. Nasabah yang menjadi responden harus sesuai dengan kriteria yang ditetapkan peneliti, yaitu responden minimal berusia 20 tahun, menempuh pendidikan terakhir dibangku SMA/SMK, pekerjaan nasabah tersebut minimal sebagai mahasiswa, dan nasabah telah menggunakan aplikasi BRImo serta telah menjadi nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor

Cabang Pembantu Unit Sindangherang minimal selama kurang lebih 1 tahun.

b) Wawancara Mendalam

Menurut Pradono (2018:42) Wawancara mendalam merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang mencakup penggalian secara mendalam dari suatu fenomena atau kejadian yang akan diteliti. Wawancara dilakukan secara tatap muka langsung dengan informan, karena dalam topik bahasan tertentu perlu adanya data dukung pengamatan ekspresi wajah ataupun gaya berbicara dari informan, serta kondisi sekitar saat wawancara berlangsung. Peneliti pada saat melaksanakan penelitian melakukan wawancara mendalam kepada *customer service* Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Sindangherang sebagai sarana sumber informasi untuk pembasahan yang akan digunakan dalam penelitian ini dan dengan nasabah sebagai responden dalam penelitian.

c) Kuesioner

Menurut Fauzi dkk, (2022:80): Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan-pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat

diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang mudah karena peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden dan memberikan penjelasan mengenai pernyataan-pernyataan dan kuesioner dapat langsung dikumpulkan setelah selesai dijawab oleh responden. Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini yaitu mengenai analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo di PT BRI (Persero) Tbk KCP Unit Sindangherang. Dimana hasil dari kuesioner tersebut telah valid dan reliabel karena peneliti telah melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi *Statistical Program for Social Science* (SPSS).

Peneliti menyusun daftar pernyataan dan mengajukan kepada responden untuk dijawab dengan berjumlah 30 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi (1995:33) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Pendapat menurut Cohen et al (2007) mengatakan bahwa semakin besar sampel dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi akan ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Peneliti dalam melakukan penyebaran kuesioner terlebih dahulu membuat pernyataan-pernyataan sesuai dengan teori kepuasan nasabah dan menggunakan Skala Likert. Menurut Sukendra, Komang dan I Kadek Surya (2020:6) mengatakan bahwa jawaban setiap item instrument yang

menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini berupa kata-kata antara lain:

- 1) STP = Sangat Tidak Puas (skor = 1)
- 2) TP = Tidak Puas (skor = 2)
- 3) CP = Cukup Puas (skor = 3)
- 4) P = Puas (skor = 4)
- 5) SP = Sangat Puas (skor = 5)

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan menggunakan analisis Nilai Jenjang Interval (NJI):

$$NJI = \frac{N \text{ tertinggi} - N \text{ terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

(Sugiyono, 2013:94)

Keterangan:

NJI = Nilai Jenjang Interval yaitu interval untuk menentukan sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Berikut adalah perhitungan setiap kategori dengan menggunakan rumus Nilai Jenjang Interval (NJI):

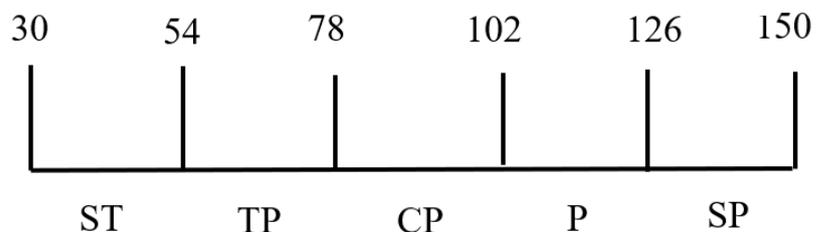
$$NJI = \frac{N \text{ tertinggi} - N \text{ terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

$$NJI = \frac{150 - 30}{5}$$

$$NJI = \frac{120}{5}$$

$$NJI = 24$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka garis kontinum untuk interpretasi nilai dari masing-masing skor pernyataan adalah sebagai berikut:



Sumber: data diolah, 2023.

Gambar 3. 4 Interpretasi nilai dari perhitungan masing-masing skor pernyataan

Setelah perhitungan skor setiap kategori, untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRI *mobile* (BRImo) maka dapat dilihat dengan menggolongkan hasil perhitungan skor setiap kategori menggunakan kriteria kategori persentase menurut Riduwan dan Sunarto (2012:23) sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Kategori Persentase Kepuasan Nasabah

Sangat Puas	81% - 100%
Puas	61% - 80%
Cukup Puas	41% - 60%
Tidak Puas	21% - 40%
Sangat Tidak Puas	0% - 20%

Sumber: Dimodifikasi dari Riduwan dan Sunarto (2012:23)

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang mencakup hasil pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data (*display data*). Dari ketiga analisis tersebut maka dapat ditarik kesimpulan

sebagai poin terakhir dalam teknik analisis data. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara mencari informasi, mencatat informasi yang didapatkan dengan baik, jelas dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi, wawancara mendalam dan juga kuesioner. Dalam pengumpulan data melalui kuesioner peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti telah menentukan nasabah yang sesuai dengan kriteria responden dalam penelitian ini. Kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah Bank BRI Unit Sindangherang yang memiliki aplikasi BRImo.
- b. Berusia minimal 20 tahun.
- c. Pendidikan terakhir responden yaitu minimal menempuh pendidikan SMA/SMK.
- d. Pekerjaan responden minimal sebagai mahasiswa.
- e. Lama responden menggunakan aplikasi BRImo dan menjadi nasabah Bank BRI Unit Sindangherang yaitu kurang lebih selama 1 tahun.

2. Reduksi Data

Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan suatu penelitian yang penting dimana data tersebut dipilih untuk digolongkan dan

disederhanakan. Fokus pada data penting yang akan digunakan serta membuang data-data yang tidak perlu sehingga dapat memperoleh informasi penting mengenai penelitian yang dapat memudahkan pengambilan kesimpulan yang akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian Data

Pada tahap penyajian data atau *display* data, peneliti menyusun data penting secara sistematis dan jelas agar mudah dipahami pada saat data tersebut dikaji. Penyajian data tersebut dengan bentuk penyajian uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data, maka data akan tersusun dengan rapih sehingga lebih mudah untuk dipahami.

4. Pengambilan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah kesimpulan yang berasal dari hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan analisis data. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.