

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah PT. Bank Woori Saudara Indonesia 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 untuk mendapat pengesahan sebagai badan hukum yang dikabulkan dengan pengesahan Anggaran Dasar berdasarkan *Government Besluit* No. 33 tanggal 4 Oktober 1913.

Pada tanggal 11 November 1955 Menteri Keuangan memberi izin kepada Himpunan 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 dibubarkan pada saat bersamaan itu pula didirikan PT Bank Himpunan Saudara (HS) 1906.

Pada bulan April 1992 PT Himpunan Saudara (HS) 1906 berubah menjadi PT Bank Himpunan Saudara 1906 dengan adanya 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*, di dalam maupun di luar 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).

Kantor Cabang Tasikmalaya diresmikan pada tanggal 29 Oktober 2008 hanya untuk ekspansi bisnis. Pimpinan Cabang pertama di Kantor Cabang Tasikmalaya yaitu Tommy Roza. Pimpinan cabang menjabat maksimal 5 tahun. Pegawai yang

ada di KC Tasikmalaya berjumlah 33 orang (*all crew*) mulai dari Pimpinan Cabang sampai satpam dan *Office Boy*.

### **3.1.2 Produk PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.**

Pada PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk terdapat produk-produk yang ditawarkan, yaitu:

#### 1. Produk Simpanan:

##### a. Tabungan:

##### 1) Tabungan Woori Saudara (USD)

Produk Tabungan Woori Saudara Dollar merupakan sebuah produk Tabungan untuk perorangan dan non perorangan yang memberikan pilihan penyimpanan dana dalam bentuk mata uang asing, dengan setoran awal yang ringan dan bebas biaya administrasi.

##### 2) Tabungan Premium

Tabungan Premium yang memberikan keistimewaan dan kemudahan dalam melakukan aktivitas keuangan Anda melalui ATM Woori Saudara.

##### 3) Tabungan Woori Saudara Berjangka (TASKA)

##### - Tabungan Woori Saudara Berjangka *with Insurance* (TASKASURE)

Simpanan pihak ketiga yang penarikannya baru dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu, dan selama jangka waktu tersebut Nasabah diwajibkan untuk melakukan penysetoran angsuran sebesar nilai yang telah diperjanjikan.

- Tabungan Woori Saudara Berjangka Impian (TASKA IMPIAN)

4) Tabungan Pensiun

Merupakan sebuah produk tabungan yang diperuntukan untuk para Pegawai Negeri yang telah memasuki masa pensiun dengan keuntungan yaitu tidak dipotong biaya administrasi dan bebas dalam melakukan setoran awal.

5) Tabungan Harian

Merupakan produk tabungan yang ditawarkan kepada masyarakat luas dengan setoran awal yang dapat dikatakan cukup terjangkau.

6) Tabungan Cerdas

Tabungan yang dirancang khusus untuk generasi muda yang memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan

7) Tabunganku

Tabungan dengan persyaratan yang mudah dan ringan agar dapat membantu menumbuhkan budaya menabung dalam masyarakat.

b. Giro dan Rekening Koran

Simpanan/dana pihak ketiga, di mana penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media yaitu cek (*cheque*), bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya. Dana yang dihimpun tersebut bagi bank adalah merupakan utang jangka pendek, sebab dana yang tersimpan tersebut dapat ditarik setiap saat sepanjang dananya mencukupi. Setiap penarikan dan penyetoran akan diadministrasikan oleh bank sesuai dengan jenis transaksi dan

setiap akhir bulan nasabah menerima laporan transaksi, yang disebut dengan Rekening Koran.

#### c. Deposito

Simpanan dana pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan antara deposan dan bank, adapun jangka waktu deposito adalah 1, 3, 6, 12 dan 24 bulan. Adapun deposito yang ditawarkan oleh Bank Woori Saudara, yaitu:

- 1) Deposito berjangka adalah simpanan pihak ketiga pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara penyimpan dengan bank.
- 2) Deposito berjangka harian adalah Adalah simpanan pihak lain atau nasabah pada bank yang hanya dapat ditarik dengan syarat penarikannya melalui pemberitahuan dan mempunyai jangka waktu harian yang dikehendaki oleh deposan.

#### 2. Kredit

##### a. Kredit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Merupakan kredit yang diberikan Bank Woori Saudara untuk investasi dan Modal Kerja Usaha Kecil dan Menengah dengan pinjaman maksimum Rp 500.000.000,00 (Lima Ratus Juta Rupiah).

##### b. Kredit Pegawai (KUPEG)

KUPEG (Kredit Pegawai) ini digunakan untuk berbagai keperluan (multi guna) yang sifatnya primer maupun sekunder. Dengan pelayanan dan proses

pencairan kredit yang cepat dan jangka waktu pengembalian yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Berikut ketentuan *term & condition* kredit pegawai, yaitu:

1. Plafon Pinjaman Rp 5 juta - Rp 200 juta
2. Suku bunga bersaing
3. Jangka Waktu maksimal 120 bulan
4. Biaya Administrasi 1% dari plafon kredit
5. Biaya Provisi 1% dari plafond kredit
6. Biaya Asuransi Tergantung usia, besar pinjaman & jangka waktu kredit.
7. Retensi sebesar 1 (satu) kali angsuran

c. Kredit Pekerja (KUJA)

KUJA Pembiayaan kredit ini umumnya untuk penggunaan konsumtif (*short term facility*). Berikut ketentuan *term & condition* kredit pekerja, yaitu:

1. Plafon Pinjaman Rp 1 juta - Rp30 juta
2. Suku bunga bersaing
3. Jangka Waktu maksimal 36 bulan
4. Biaya Administrasi 0% dari plafon kredit
5. Biaya Provisi 0% dari plafon kredit
6. Biaya Asuransi Tergantung usia, besar pinjaman & jangka waktu kredit.
7. Retensi sebesar 1 (satu) kali angsuran

d. Kredit Pensiun (KUPEN) Saudara

Kredit Pensiun merupakan pinjaman yang diberikan Bank Woori Saudara kepada pensiunan. Melalui kredit pensiun nasabah bisa mendapatkan fasilitas kredit, baik untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. Dengan pelayanan dan proses pencairan kredit yang cepat dan jangka waktu pengembalian yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Berikut ketentuan *term & condition* kredit pensiun saudara, yaitu:

1. Plafon Pinjaman Rp 5 juta - Rp. 350 juta
2. Suku bunga Bersaing
3. Jangka Waktu maksimal 180 bulan
4. Maksimal Angsuran Maksimal 90% dari manfaat pensiun
5. Biaya Administrasi 1% dari plafond kredit
6. Biaya Provisi 1% dari plafon kredit
7. Biaya Asuransi Tergantung usia, besar pinjaman & jangka waktu kredit
8. Retensi sebesar 1 (satu) kali angsuran
9. Usia Pemohon Maksimal 75 tahun pada saat jatuh tempo

e. Kredit Pensiun (KUPEN) *Hybrid*

KUPEN *Hybrid* merupakan pinjaman yang diberikan Bank Woori Saudara kepada calon pensiunan. Melalui KUPEN *Hybrid* bisa mendapatkan fasilitas kredit, baik untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. Dengan pelayanan dan proses pencairan kredit yang cepat dan jangka waktu

pengembalian yang disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Berikut ketentuan *term & condition* kredit pensiun *hybrid*, yaitu:

1. Plafon Pinjaman Rp 5 juta - Rp 200 juta
2. Suku bunga Bersaing
3. Jangka Waktu 12 bulan s.d 120 bulan
4. Maksimal Angsuran Maksimal 90% dari manfaat pensiun
5. Biaya Administrasi 1% dari plafon kredit
6. Biaya Provisi 1% dari plafon kredit
7. Biaya Asuransi tergantung usia, besar pinjaman & jangka waktu kredit

f. Kredit Pensiun (KUPEN) *hybrid Grace Period*

Kredit yang ditawarkan Bank Woori Saudara kepada nasabah yang masih bekerja namun beberapa tahun lagi akan pensiun atau calon debitur yang akan memasuki usia pensiun.

g. Kredit Tunjangan Hari Tua (THT)

Kredit THT (Tunjangan Hari Tua) merupakan pinjaman yang diberikan Bank Woori Saudara kepada pensiunan yang memiliki tunjangan hari tua. Melalui Kredit THT mendapatkan fasilitas kredit, baik untuk keperluan konsumtif atau untuk modal berwirausaha. Dengan pelayanan dan proses pencairan kredit yang cepat dan jangka waktu pengembalian yang disesuaikan dengan kemampuan calon debitur.

3. Jasa Lainnya

a. Bank Woori Saudara *Internet Banking*

Bank Woori Saudara memberikan pelayanan bukan dari segi *offline* saja, tetapi juga memberikan pelayanan secara *online*. Dengan adanya *Internet Banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi *online*, yaitu dengan “*WON by BWS*”

b. Transfer

Transfer adalah jasa yang diberikan oleh bank khususnya kepada nasabah berupa pemindahan/pengiriman uang atas perintah pengirim dari suatu tempat menuju tempat penerima lainnya yang dapat dilakukan dari kota yang sama, antar kota bahkan antar negara.

c. Inkaso

Inkaso adalah jasa penagihan atas warkat bank lain milik nasabah yang tidak dapat diselesaikan dengan cara penagihan melalui kliring karena warkat tersebut dimiliki oleh bank yang berada diluar wilayah kliring atau luar negeri.

d. Kliring

Kliring adalah sarana perhitungan warkat antar bank guna memperluas dan memperlancar lalu lintas pembayaran giro dalam satu wilayah kliring. Peserta kliring adalah bank-bank umum baik swasta maupun pemerintah yang berada dalam suatu wilayah kliring dimana untuk kepentingan penyelesaian transaksi.

e. *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

*Real Time Gross Settlement* yaitu pengiriman yang dapat diterima segera oleh penerima, adapun nominal pengiriman melalui sistem di atas 100.000.000 (seratus juta rupiah) dengan dikenakan biaya untuk satu kali pengiriman sebesar Rp. 27.000 (Dua puluh tujuh ribu rupiah).

f. *Auto Teller Machine (ATM)*

Bank Woori Saudara memberikan jasa lainnya, yaitu ATM untuk memudahkan nasabah untuk bertransaksi. BWS juga tergabung dalam jaringan ATM bersama.

g. *Western Union*

Pilihan tepat untuk pengiriman/penerimaan kiriman uang ke atau dari seluruh dunia secara cepat (*real time online*). Bank Woori Saudara telah meluncurkan layanan baru yaitu layanan pengiriman uang melalui *Western Union* yang merupakan layanan untuk pengiriman/penerimaan kiriman uang yang dilakukan lintas Negara atau dalam Negara (domestik) secara cepat, aman dan mudah.

### **3.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.**

#### **VISI:**

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

**MISI:**

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

**3.1.4 Logo PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk.**

Sumber: [www.bankwoorisaudara.com/identitas-perusahaan](http://www.bankwoorisaudara.com/identitas-perusahaan), 2023

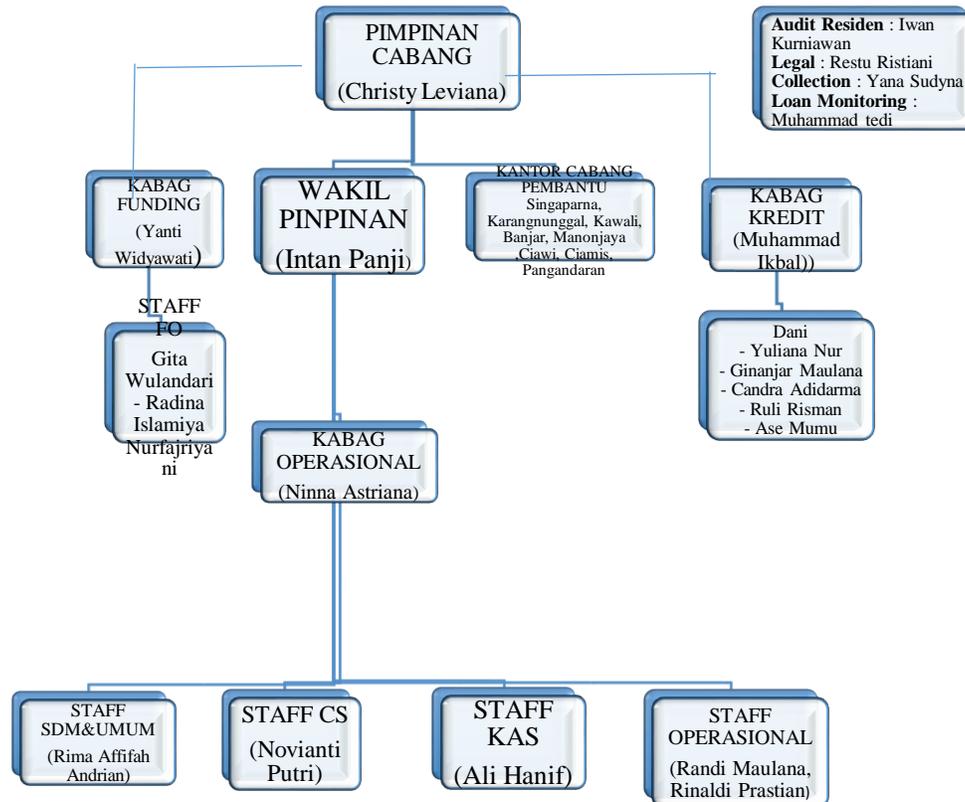
**Gambar 3.1** Logo PT Bank Woori Saudara 1906, Tbk.

Penjelasan makna dari logo PT Bank Woori Saudara 1906, Tbk:

Makna dari logo atau simbol PT Bank Woori Saudara 1906, Tbk yaitu 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. Logo Bank Woori Saudara yang menggambarkan fajar menyingsing, dengan maksud untuk menunjukkan kesediaan untuk menghadapi tantangan dan harapan untuk menyongsong era baru di mana Bank Woori Saudara dengan semangat menggelora untuk menjadi institusi perbankan terkemuka di dunia.

### 3.1.5 Struktur Organisasi Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya



Sumber: Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya, 2023

**Gambar 3.2** Struktur Organisasi Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya

### **3.1.6 Job Description Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya**

#### **1. *Branch Manager***

Seseorang yang tugasnya bertanggung jawab untuk memimpin atau memanej jalannya suatu organisasi perbankan. Dalam menjanjkan tugasnya untuk pimpinan cabang di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya dibantu 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 dikuasai 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 *account*.
- 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 atau karyawan, menyelenggarakan *testing*/ seleksi dan mengusulkan penempatan data Direksi.
- b. Melaksanakan penatausahaan catatan tentang karyawan, serta mengadministrasikan /menyimpan arsip kepegawaian.
- c. Melakukan 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. Melayani 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 (tarikan nasabah)

- d. Menginput pemindahbukuan dari rekening nasabah ke rekening nasabah lainnya.
- e. Menginput transaksi pengiriman uang ke bank lain berupa transfer, kliring dan *Real Time Gross Settlement (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*

Bertanggung jawab dalam pemberian kredit di cabang Tasikmalaya, dengan dibantu 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 debitu 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. Penginputan 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 bermasalah.

### **3.2 Metode Penelitian**

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

Jenis data yang digunakan dalam tugas akhir ini yaitu menggunakan jenis data kualitatif, di mana menurut Sugiyono (2020:9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis. Untuk mendapatkan informasi menggunakan data kualitatif, yaitu penulis melakukan wawancara

terhadap salah satu pegawai PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. terkait prosedur pemberian kredit khususnya produk kredit pensiun *hybrid grace period*.

Sumber data yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir ini yaitu data primer dan data sekunder. Di mana, data primer dan data sekunder merupakan data yang saling berkaitan dengan objek yang diteliti dan sumber informasinya didapatkan dari hasil wawancara dan juga pengamatan secara langsung di PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang dilakukan dalam penelitian tugas akhir ini, yaitu:

#### **1. Studi Kepustakaan**

Sebelumnya, penulis akan bahas mengenai studi kepustakaan. Menurut Sukardi (2018:43) “Studi kepustakaan merupakan kegiatan yang diwajibkan dalam penelitian, khususnya penelitian akademik yang tujuan utamanya adalah mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis.”

Penulis juga mengamati sumber dari buku-buku maupun lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini sebagai dasar pemikiran.

#### **2. Studi Lapangan**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

##### **a. Wawancara Mendalam**

Menurut Masitoh et al., (2018:286) menyatakan bahwa, “Wawancara adalah komunikasi yang terjadi antara dua belah pihak secara lisan, dalam rangka penerimaan pekerja atau kandidat untuk suatu jabatan yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*).”

Menurut Sugiyono (2020:114) menyatakan bahwa, “Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna mendalam suatu topik tertentu.”

Penulis melakukan wawancara mendalam terhadap salah satu pegawai PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya mengenai prosedur pemberian kredit khususnya pada produk kredit pensiun *hybrid grace period*.

b. Observasi

Menurut Khasanah (2020:25), “Observasi merupakan sebuah pengamatan secara langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan baik itu yang sedang berlangsung atau masih dalam tahap yang meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap suatu kajian objek yang menggunakan penginderaan. Dan merupakan dari suatu tindakan yang dilakukan secara sengaja atau sadar dan juga sesuai urutan.

Penulis melakukan observasi langsung di PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Dalam pengerjaan penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2020:134) teknik analisis deskriptif kualitatif berisikan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut analisis deskriptif kualitatif, yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data yang dimaksud yaitu, mencari data atau informasi dari hasil wawancara maupun hasil observasi yang telah dilakukan.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Dalam melakukan penelitian ini, data perlu dirangkum atau diringkas dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yang dimaksud mendisplaykan data yaitu hasil dari reduksi data yang sudah jadi dikelompokkan berdasarkan kepentingannya masing-masing agar mudah dicari, dipahami, dan dimengerti.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan ini hasil dari pembahasan secara menyeluruh yang diringkas dari pembahasan tersebut.