

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

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

Awal perjalanan berdirinya Bank Rakyat Indonesia ini dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau yang berarti Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto, yakni suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang pribumi atau yang berkebangsaan Indonesia saja. Lembaga tersebut berdiri tepat ditanggal yang saat ini dijadikan sebagai hari kelahiran BRI (16 Desember 1895).

Diketahui bahwa Purwokerto merupakan penerus ibu kota Karesidenan Banyumas dan kemudian pendopo Si Panji beralih tempat dari Kota Banyumas ke Kota Purwokerto.

Sedangkan pendiri Bank Rakyat Indonesia (Raden Bei Aria Wirjaatmadja) ialah keturunan asli dari Kota Banyumas yang berbakti dan dipercaya oleh colonial Belanda. Maka dari itu, untuk membantu pengoperasian rakyat Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) pun didirikan.

Setelah kemerdekaan Negara Indonesia, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Selama Bank Rakyat Indonesia berdiri, sempat berhenti untuk sementara waktu dikarenakan masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948. Kemudian aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Melalui PERPU No. 41 tahun 1960, dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij (NHM)*. Berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru tersebut, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia.

Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank

Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini. Beberapa anak perusahaan yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia antara lain, Bank BRI Syariah, Bank BNI Agroniaga, BRI *Life*, BRI *Remittance*, Danareksa Sekuritas, BRI *Ventures*, BRINS, dan yang terakhir ada BRI *Finance*.

Pada awal tahun 2019, BRI mengakuisisi salah satu anak usaha Bahana Artha Ventura, yakni Sarana NTT Ventura, dan mengganti namanya menjadi BRI *Ventures*, sebagai bagian dari rencana perusahaan untuk masuk ke bisnis modal ventura.

Di akhir tahun 2019, BRI mengakuisisi salah satu unit usaha Yayasan Kesejahteraan Pekerja BRI, yakni Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur, atau lebih dikenal sebagai BRINS, sebagai bagian dari rencana perusahaan untuk masuk ke bisnis asuransi umum.

3.1.2 Produk Perusahaan

1. Jenis Produk Tabungan Bank BRI

a. TABUNGAN SIMPEDES

Tabungan Simpedes adalah jenis tabungan masyarakat untuk nasabah individu ataupun UMKM dalam mata uang rupiah. Tabungan ini dilayani di semua Kantor Cabang (KC), Kantor Cabang Pembantu (KCP), BRI Unit, Kantor Kas, dan Teras BRI di Indonesia.

b. TABUNGAN SIMPEDES TKI

Tabungan Simpedes TKI adalah tabungan yang diperuntukan bagi para tenaga kerja Indonesia atau TKI agar mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran/penampungan gaji TKI.

c. TABUNGAN SIMPEDES USAHA

Tabungan Simpedes Usaha adalah tabungan yang mengakomodir kebutuhan transaksi tinggi untuk pengusaha mikro.

d. TABUNGAN BRITAMA

Tabungan BRITAMA adalah produk tabungan yang memberikan berbagai kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan *system real time online* yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

e. TABUNGAN BRITAMA X

Produk tabungan dari BRI ini memiliki desain kartu debit khusus untuk target pasar anak muda serta memberikan berbagai 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. TABUNGAN BRITAMA RENCANA

Tabungan Britama Rencana adalah tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

g. TABUNGAN BRITAMA VALAS

Tabungan Britama Valas adalah tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 10 jenis mata uang meliputi USD, AUD, SGD, CNY, EUR, AED, HKD, JPY, SAR, dan GBP.

h. TABUNGAN BRITAMA BISNIS

Tabungan Britama Bisnis adalah tabungan yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis, karena memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.

i. TABUNGAN HAJI BRI

Produk ini diperuntukkan bagi nasabah individu sebagai persiapan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

j. TABUNGAN BRI SIMPEL

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

k. TABUNGAN BRITAMA JUNIO

Produk tabungan BRI yang ditunjukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

l. TABUNGANKU

Tabunganku merupakan produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan, tabungan ini bukan hanya milik BRI karena Tabunganku juga diterbitkan secara bersama oleh bank – bank di Indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Jenis Produk Deposito Bank BRI

a. DEPOSITO BRI RUPIAH

Deposito BRI Rupiah merupakan simpanan berjangka yang disediakan Bank BRI dalam bentuk mata uang rupiah yang penarikannya hanya bisa dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan imbalan bunga menarik dan keuntungan lainnya.

Persyaratan:

- 1) Memiliki rekening tabungan atau giro BRI
- 2) Menyiapkan identitas diri
- 3) Membayar setoran minimal Rp.10.000.000,-
- 4) Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Keuntungan:

- 1) Perpanjangan deposito BRI dapat dilakukan secara otomatis.
- 2) Dapat suku bunga yang kompetitif dengan deposito yang rupiah BRI. Pada saat jatuh tempo, nasabah leluasa menikmati bunga secara:
 - a) Dipindah bukukan ke rekening tabungan / giro bank BRI
 - b) Menambah ke pokok deposito pada saat perpanjangan (*add-on*).
- 3) Pencairan sebagai nominal deposito BRI tanpa merubah nomor rekening dan pencairan sebagai nominal deposito BRI tanpa mengubah nomor rekening.

- 4) Pembukaan deposito rupiah tidak dikenakan biaya administrasi.
- 5) Penempatan deposito
 - a) Tunai
 - b) Pemindahan bukuan dari rekening lain di BRI
 - c) Transfer atau kliring dari rekening bank lain.

b. DEPOSITO BRI VALAS

Deposito BRI valas merupakan simpanan berjangka yang diterbitkan BRI dalam bentuk mata uang asing, simpanan ini hanya bisa diambil pada jangka waktu tertentu dengan imbalan dari besarnya suku bunga.

Persyaratan:

- 1) Kepemilikan rekening tabungan atau giro BRI
- 2) Pajak bunga deposito
- 3) Menyiapkan identitas diri
- 4) Penyetoran dan pencairan dalam bentuk rupiah
- 5) Biaya materai pada saat pembukaan dan pencairan deposito sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Keuntungan:

- 1) Pencairan deposito lebih simpel
- 2) Mendapatkan suku bunga yang kompetitif, bunga deposito BRI bisa langsung disetor ke rekening tabungan atau giro BRI dan dapat mendapatkan pokok deposito saat perpanjangan (*add-on*)
- 3) Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO) yang dapat memperpanjang deposito secara otomatis

4) Bebas biaya administrasi

c. DEPOSITO ON CALL

Deposito *on call* merupakan deposito BRI melalui *internet banking*.

Persyaratan:

- 1) Nasabah mempunyai *user internet banking* yang telah melakukan registrasi finansial
- 2) Setoran awal sebesar Rp.5.000.000,- hingga Rp.100.000.000,-

Keuntungan:

- 1) Mendapatkan suku bunga yang kompetitif
- 2) Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO) yang dapat memperpanjang deposito secara otomatis
- 3) Pembukaan deposito *internet banking* tidak dikenakan biaya administrasi
- 4) Bebas memilih jangka waktu

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

PT Bank Rakyat Indonesia memiliki visi, yaitu: *“The most valuable banking group in southeast asia and champion of financial inclusion”*

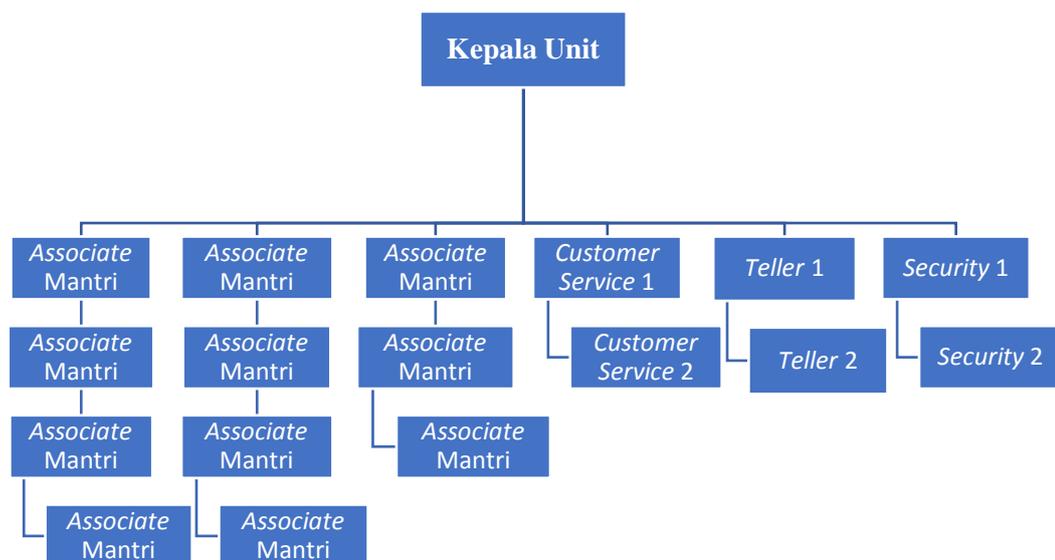
Misi

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui sumber daya

manusia yang profesional dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.

3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

3.1.4 Struktur Organisasi



Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Ciawi

Gambar 3. 1
Struktur Organisasi

3.1.5 *Job Description*

1. Kepala Unit

Tugas dan Wewenang:

- a. Kepala unit membawahi mantri-mantri, *deskman*, dan *teller*.
- b. Melaksanakan prosedur kredit.
- c. Mendiskusikan rapat kerja anggaran dengan unit bisnis manajerial dan menegosiasikan dengan *Assistant* Manajer Bisnis Mikro/Pimpinan Cabang.
- d. Mengoptimalkan kinerja BRI Unit.
- e. Berperan serta secara aktif dalam strategi pengembangan bisnis serta menjalin hubungan profesional dengan debitur dan dana dari masyarakat yang terkait.
- f. Menyampaikan masalah-masalah yang timbul berkaitan dengan kredit kepada atasannya.
- g. Bertanggung jawab atas kebenaran analisis kredit yang akan diputus *Assistant* Manajer Bisnis Mikro atau Pimpinan Cabang dan memutus kredit sesuai kewenangannya.

2. *Associate* Mantri

Tugas dan Wewenang:

- a. Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit pinjaman, simpanan, dan jasa bank lainnya.
- b. Bertanggung jawab terhadap proses pinjaman.
- c. Bertanggung jawab atas jaminan.

- d. Melakukan prakarsa usulan putusan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku agar pinjaman yang diberikan layak.
- e. Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan pinjaman mulai dari pinjaman dicairkan sampai lunas.
- f. Bertanggung jawab terhadap tunggakan-tunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman.
- g. Bertanggung jawab terhadap keaslian pinjaman dan pengecekan jaminan.
- h. Memprakarsai permintaan pinjaman.
- i. Memproses dan mengusulkan permintaan pinjaman.

3. *Teller*

Tugas dan Wewenang:

- a. Melaksanakan *opname cash* dan pengisian kas CRM/ATM untuk memastikan ketersediaan kas ATM/CRM sesuai ketentuan.
- b. Melaksanakan pengecekan kas *teller* sesuai kewenangannya untuk memastikan kelancaran pelayanan kepada nasabah sesuai ketentuan.
- c. Melaksanakan layanan transaksi pembukaan setoran dan pengambilan uang.
- d. Pengecekan keaslian uang nasabah dan keabsahan dokumen.
- e. Mengelola kas *teller* selama jam pelayanan kas maupun akhir hari termasuk menata kerjakan maksimal kas.
- f. Menata kerjakan bukti kas sesuai transaksi.

4. *Customer Service*

Tugas dan Wewenang:

- a. Memberikan layanan pembukaan rekening dan fasilitas layananlainnya yang terkait dengan produk simpanan investasi dan jasa bank.
- b. Memelihara data nasabah termasuk CIF untuk menjamin data nasabah yang akurat.
- c. Menata kerjakan berkas rekening simpanan dan register yang terkait dengan bidang tugasnya dalam rangka untuk menjamin ketertiban administrasi sesuai untuk mengamankan kepentingan bank.
- d. Bertindak sebagai *mitter gitter* yang memberikan edukasi dan solusi terhadap keluhan nasabah sesuai kewenangannya.
- e. Menyediakan data atau info yang dibutuhkan dalam rangka melaksanakan tindak lanjut audit sesuai bidang tugasnya untuk memastikan tindak lanjut perbaikan dilaksanakan sebagai pelaksanaan positif audit.
- f. Membina hubungan dan kerjasama dengan pihak pihak terkait *intern* dan supervisi atasannya untuk memperlancar tugas.
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya dari atasan ssesuai peran dan kompetensinya untuk mencapai target standar yang ditetapkan secara efisien.

5. *Security*

Tugas dan Wewenang:

- a. Membantu polisi untuk menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat.
- b. Memberikan rasa nyaman dan aman dalam melayani karyawan, tamu, pengunjung, dan semua masyarakat yang ada di lingkungan tempat satpam bekerja.
- c. Melindungi harta benda melalui keberadaan satpam dengan tingkat visibilitas tinggi guna mencegah aksi kejahatan dan aktivitas lain yang tidak wajar.
- d. Melakukan penjagaan guna menanggulangi terjadinya kecelakaan dan insiden sebelum orang-orang berkumpul di gedung komersial, bandara, bank, tempat diadakannya suatu acara, dan lain-lain.
- e. Mengawasi sekaligus mewaspadaikan orang atau barang yang mencurigakan.
- f. Melakukan penjagaan mobil pengangkut barang berbahaya, mobil pengangkut uang tunai, dan lain-lain.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2011:73), penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena – fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan

mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan.

Selain itu, penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian ini diusahakan mengumpulkan data deskriptif sebanyak mungkin yang akan dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian.

Berdasarkan keterangan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian deskriptif kualitatif yaitu rangkaian kegiatan untuk memperoleh data yang bersifat apa adanya tanpa ada dalam kondisi tertentu yang hasilnya lebih menekankan makna. Disini peneliti mengeksplor fenomena tentang mekanisme penggunaan fitur dompet digital dalam aplikasi BRIMO pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan oleh penulis dari sumber pertamanya. Di dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah karyawan yang bekerja di Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh penulis sebagai penunjang/pendukung dari sumber pertama. Data sekunder diperoleh penulis dari studi *literature* yang berupa buku, penelitian yang sudah ada,

jurnal dan internet yang berhubungan dengan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan cara:

1. Studi Lapangan

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara penelitian secara langsung pada objek penelitian, dengan melakukan berbagai kegiatan seperti wawancara mendalam dan observasi langsung.

a. Wawancara Mendalam

Menurut Sugiyono (2016:317), wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

b. Observasi Langsung

Menurut Sugiyono (2016:310), observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

2. Studi Kepustakaan

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan. Yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai *literature* dan sumber bacaan yang berhubungan dengan penerapan aplikasi *e-banking* sebagai layanan multiguna untuk

mempermudah nasabah.

3.2.3 Teknik Analisa data

Dalam proses analisa data ini, dibagi menjadi beberapa proses yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2016:308), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mengumpulkan data. Tanpa teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan.

2. Reduksi Data

Sugiyono (2015:249), reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Pada penelitian ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan pembimbing magang dilapangan dan juga *customer service* di Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.

3. Penyajian Data

Sugiyono (2015:249) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Dalam penelitian ini penulis melakukan

penyajian data dengan ketiga bentuk tersebut, mengenai penerapan aplikasi *e-banking* sebagai layanan multiguna untuk mempermudah nasabah.

4. Penarikan Kesimpulan

Afrizal (2016:180) menyatakan bahwa penarikan kesimpulan yaitu suatu tahap lanjutan dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masing remang – remang sehingga setelah diteliti jadi jelas, dapat berupa hubungan kausa atau interaksi, hipotesis atau teori. Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang akan dibahas yaitu mekanisme penggunaan fitur dompet digital dalam aplikasi BRIMO sebagai layanan multiguna pada Bank Rakyat Indonesia.