

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar dan tertua di Indonesia, dan telah berjasa dalam membangun Indonesia sejak sebelum kemerdekaan. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tanggal 16 Desember 1895 dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Raden Bei Aria Wirjaatmadja menyadari akan pentingnya sebuah lembaga keuangan yang dapat memberikan pinjaman ringan untuk menepis jeratan darat. Pemikiran tersebut antara lain diilhami oleh kegiatannya selama mengelola pinjaman yang bersumber dari kas masjid.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan peraturan pemerintah No.1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia) adalah sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan mulai aktif kembali setelah perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Melalui Peraturan Pemerintah (PERPU) No.41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani Dan Nelayan (BKTN) yang merupakan 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.

Satu bulan setelah diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan, dikeluarkan Penpres No.17 tahun 1965 tentang Pembentukan Bank Tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (Eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (EXIM). Menurut Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan dan Undang-Undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, inti dari UU tersebut mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor masing-masing dipisahkan menjadi dua bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Pada tahun 1968 berdasarkan Undang-Undang No. 21 tahun 1968 kembali menetapkan tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Kepemilikan BRI saat

itu masuk 100% di tangan pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 10 November tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini dengan kode saham BBRI, sehingga menjadi perusahaan *public* dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indoensia (Persero) Tbk. Yang masih digunakan sampai dengan saat ini. Pada tahun 2007, BRI mengambil langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA), yang kemudian dikonversi menjadi PT. Bank BRI syariah. Unit Usaha Syariah milik BRI kemudian dipisahkan dari BRI dan digabungkan ke dalam PT. Bank BRI syariah (BRI syariah) pada 1 Januari 2009 dan kemudian pada tanggal 3 Maret 2011 BRI mengakuisisi saham PT. Agro Niaga Tbk. dari Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun).

Sejak awal berdiri, BRI konsisten fokus pada segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta menjadi pelopor *microfinance* di Indonesia. Komitmen ini tetap dijaga sampai saat ini dan dengan dukungan pengalaman memberikan layanan perbankan terutama di segmen UMKM, BRI mampu mencatat prestasi sebagai bank dengan laba terbesar selama 15 tahun berturut-turut. Keberhasilan ini adalah buah kerja keras seluruh insan BRI yang tak pernah berhenti berinovasi dan terus mengembangkan produk dan layanan perbankan bagi semua segmen bisnis.

Dengan berinovasi, BRI mampu merespon setiap perkembangan yang terjadi di masyarakat dan dunia bisnis. Salah satunya adalah perkembangan teknologi. BRI menjadi yang pertama dalam menyediakan layanan *self-service banking* di Indonesia melalui BRI *Hybrid Banking* pada tahun 2013.

Layanan perbankan berbasis teknologi juga dibawa BRI sampai ke pelosok negeri, bahkan sampai ke pulau-pulau kecil Nusantara. Di tahun 2015, BRI meluncurkan Teras BRI Kapal, layanan perbankan pertama di dunia yang ada di atas laut. Lalu, di tahun 2016, sejarah baru kembali terukir. Pada 18 Juni 2016 pukul 18.38 waktu Kourou, Guyana Prancis, BRI meluncurkan BRIsat. Ini menjadikan BRI bank pertama di dunia yang memiliki dan mengoperasikan satelit sendiri. Pengadaan satelit ini adalah bagian dari rencana strategis BRI untuk memperkuat infrastruktur penunjang layanan digital masa depan, yang bisa membawa teknologi perbankan berkualitas dari pusat kota sampai ke pelosok.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah, BRI memiliki ATM hingga 19,184 unit, jumlah mesin EDC sebanyak 204.386 unit, serta jumlah mesin CRM sebanyak 3.809 unit, termasuk 422.160 agen BRILink. Jaringan *e-channel* yang tersebar di seluruh Indonesia tersebut menjadi bukti konsistensi BRI dalam menjangkau yang tidak terjangkau.

Perluasan jaringan juga terus dilakukan. Untuk memperkuat eksistensi bisnis di kancah global, BRI membuka unit kerja di luar negeri. Di tahun 2015 BRI membuka kantor di Singapura. Sebelumnya telah berdiri unit kerja di beberapa negara lain seperti BRI New York Agency, BRI *Cayman Island Branch*, Hong Kong *Representative Office*, dan BRI *Remittance Hong Kong*. Pada tahun 2017, BRI membuka unit kerja di Timor Leste. Untuk menjawab perkembangan pasar dan keragaman kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan keuangan, BRI mempunyai target untuk menjadi *integrated financial*

service group, yaitu satu grup perusahaan yang menyediakan berbagai layanan atau jasa keuangan kepada nasabahnya, baik layanan perbankan, asuransi, remitansi, maupun layanan keuangan lainnya.

Kolaborasi di segmen asuransi dan pembiayaan kian terlihat pada tahun 2015, BRI menambah anggota baru yang bergerak di bidang asuransi dengan mengakuisisi PT. Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera (*Bringin Life*) dan disusul pada tahun 2016 BRI menambah penyertaan saham pada PT BTMU BRI Finance dari 45% menjadi 99% sehingga BRI menjadi pemegang saham pengendali. Dengan selesainya proses tersebut, PT BTMU BRI Finance kemudian berganti nama menjadi PT. BRI Multifinance Indonesia. Setiap langkah korporasi dan rencana kerja yang dijalankan adalah bagian dari upaya memberikan layanan perbankan yang lengkap bagi para nasabah, terutama sektor UMKM.

Dengan kehadiran BRIsat, BRI dapat memaksimalkan layanan *digital banking*. Berbagai inisiatif *digital* bagi UMKM mulai beroperasi di tahun 2016, mulai dari pembangunan Teras BRI *Digital*, pengembangan e-Pasar, sampai pembukaan *co-working space*. Hal tersebut berlanjut pada tahun 2018 dengan meluncurkan Indonesia Mall dan mengadakan Cowork Festival. Semua inisiatif untuk UMKM dilakukan untuk menciptakan UMKM yang unggul di era ekonomi *digital*. Selain itu pada tahun 2017 BRI membuka Unit Kerja Luar Negeri di Timor Leste. BRI juga resmi meluncurkan Teras BRI Kapal Bahtera Seva II dan Teras BRI Kapal Bahtera Seva III untuk menjangkau masyarakat pesisir di kepulauan Labuan Bajo dan Halmahera.

Pada tahun 2017 BRI mengadakan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) Perseroan pada tanggal 18 Oktober 2017 yang telah menyetujui pemecahan nilai nominal saham (stock split) dari semula Rp 250 per saham menjadi Rp 50 per saham (Rasio 1:5) dan mulai diperdagangkan pada perayaan 14 Tahun Saham BRI melantai dibursa yakni tanggal 10 November 2017. Guna memajukan sektor UMKM, BRI terus berkomitmen memberikan kemudahan layanan perbankan utamanya melalui inovasi perbankan *digital*.

Oleh karena itu, BRI sejak tahun 2017 telah meluncurkan BRISPOT dan terus dikembangkan di tahun 2018. BRISPOT adalah sebuah aplikasi *mobile-based* dengan konsep *one stop service* bagi *Account Officer* untuk proses kredit *end to end*. Pada tahun 2018, dalam rangka meningkatkan layanan kepada nasabah BRI meluncurkan *Artificial Intelligence* bernama Sabrina sebagai *BRI New Assistance* yang memudahkan nasabah untuk mendapatkan informasi mengenai Bank BRI.

Pada 12 Desember 2019, Bank BRI melakukan terobosan inovasi atas produk dan layanan keuangannya untuk mengukuhkan diri sebagai lembaga keuangan terdepan dalam digital banking di Indonesia. Yang terbaru, Bank BRI meluncurkan pinjaman online yang diberi nama CERIA. Melalui peluncuran ini, Bank BRI menjadi bank BUMN pertama yang memiliki aplikasi pinjaman *online*. Selain berinovasi dengan mengembangkan berbagai produk *digital banking*, selama periode tahun 2019 Bank BRI juga terus melakukan pemberdayaan UMKM melalui penyaluran KUR senilai Rp

87,9 Triliun kepada lebih dari 4 juta pelaku UMKM. Dari total KUR yang disalurkan selama tahun 2019 oleh Bank BRI tersebut, Rp 75,7 Triliun atau 86,1 % diantaranya disalurkan khusus di segmen mikro. Dengan demikian, sejak tahun 2015, Bank BRI telah berhasil menyalurkan KUR dengan total nilai mencapai Rp 323,4 Triliun kepada lebih dari 16,6 juta pelaku UMKM diseluruh Indonesia.

Sebagai entitas, BRI Group merupakan sebuah grup keuangan yang menyediakan produk dan jasa keuangan yang lengkap, mulai dari layanan perbankan konvensional maupun syariah, asuransi dan *multifinance*. Hal ini sesuai dengan rencana jangka panjang BRI 2018-2022 untuk mencapai aspirasi sebagai penyedia jasa keuangan terintegrasi. Untuk mencapai aspirasi tersebut, pada bulan Desember 2018 BRI telah melakukan penyertaan pada 3 bisnis baru, yaitu 2 (dua) tambahan perusahaan anak, PT. BRI Ventura Investama (BRI Venture) dan PT. Danareksa Sekuritas (DS), serta penyertaan pada PT. Danareksa Investment Management (DIM).

BRI Venture akan dikembangkan menjadi *Corporate Venture Capital* (CVC) untuk melakukan *strategic investment* terutama kepada perusahaan growth-stage startup yang memiliki potensi sinergi dengan BRI Group dan atau potensi *capital gain*. Pada tahun 2019, Bank BRI terus melakukan terobosan inovasi atas produk dan layanan keuangannya untuk mengukuhkan diri sebagai lembaga keuangan terdepan dalam digital banking di Indonesia. Beberapa produk *digital banking* yang diluncurkan melalui BRI Agro atau PINANG yang merupakan *Digital Lending* Perbankan Pertama di Indonesia.

Kemudian adalah BRImo yang merupakan aplikasi BRI *Mobile* terbaru berbasis data dengan UI/UX (*user interface/user experience*) dan fitur-fitur terbaru. Yang terbaru, bank BRI meluncurkan pinjaman *online* yang diberi nama CERIA. Semua inisiatif ini dilakukan untuk terus merealisasikan aspirasi menjadi perbankan yang unggul di era ekonomi digital saat ini. Untuk mewujudkan *integrated financial solution*, Bank BRI melakukan langkah strategis perseroan dengan melengkapi layanan keuangan, yakni dengan mengakuisisi perusahaan yang bergerak di bidang Asuransi Umum yaitu PT Bringin Sejahtera Artha Makmur atau BRINS.

Atas penyertaan yang telah dilakukan oleh BRI, maka jumlah Perusahaan Anak yang dimiliki oleh BRI Group menjadi 8 (delapan) Perusahaan Anak yaitu Syariah (BRI Syariah), Bank Konvensional (BRI Agro), *Remittance* (BRI *Remittance*), Asuransi (BRI *Life*), *Multifinance* (BRI *Finance*), Modal Ventura (BRI Ventures), Sekuritas (Danareksa Sekuritas) dan PT Bringin Sejahtera Artha Makmur (BRINS).

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi *The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia* dan *Champion Of Financial Inclusion*

Misi

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

sumber daya manusia yang profesional serta memiliki budaya basis kinerja (*performance-driven-culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*.

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

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

3.1.3.1 Budaya Kerja Perusahaan

Budaya Kerja Perusahaan merupakan salah satu landasan utama untuk mencapai keberhasilan visi dan misi perusahaan. Untuk mendorong pencapaian visi dan misi perusahaan diperlukan implementasi budaya kerja yang kuat yang dapat menyatukan cara berpikir, berperilaku dan bertindak, memperkuat kerjasama tim serta memperkuat ketahanan dalam menghadapi tantangan *internal* dan *eksternal* yaitu antara lain:

- a. Perkembangan dan perubahan tantangan di bidang jasa keuangan berupa disrupsi *digital* harus didukung dengan peningkatan pengetahuan, skill, layanan dan profesionalisme SDM dalam menghadapi persaingan.
- b. Proporsi jumlah Pekerja usia muda (*Generasi Millenials*) yang signifikan dengan membawa latar belakang Budaya yang berbeda.

- c. Tingkat persaingan perbankan yang semakin ketat menuntut kualitas sumber daya manusia BRI yang unggul.

3.1.3.2 Nilai Pokok Budaya Kerja BRI

BRI telah menetapkan 5 nilai-nilai pokok Budaya Kerja BRI yang disingkat BRILiaN (BRI dengan lima nilai) sebagai berikut:

1. *Integrity*

Nilai integritas mencakup agar setiap pegawai memiliki sikap bertakwa, penuh dedikasi kepada organisasi, menjunjung tinggi kejujuran, selalu menjaga kehormatan dan nama baik organisasi, serta taat pada Kode Etik perbankan dan peraturan yang berlaku. Dengan adanya nilai integritas bisa melihat dedikasi dari setiap pekerja baik dengan sikap kejujuran, menjaga kehormatan serta taat pada Kode Etik perbankan baik pekerja tetap maupun pekerja kontrak. Nilai integritas bermaksud untuk meletakkan aturan aturan tentang tingkah laku pekerja dalam seluruh kegiatan dan untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Aturan ini berlaku untuk posisi di semua jabatan mulai dari Pimpinan Cabang, Asisten *Manajer* Operasional, hingga *cleaning service*. Memenuhi dan mengamalkan nilai integritas merupakan tanggung jawab seluruh pekerja pada semua tingkat organisasi

2. *Professionalisme*

Professionalisme terdiri dari sifat kemampuan, kemahiran, cara pelaksanaan sesuatu dan lain sebagaimana terdapat pada atau dilakukan

oleh seorang *profesional*. *Profesionalisme* merupakan bentuk dari komitmen para anggota untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensinya secara terus menerus. Sehingga *sifat profesionalisme* harus dimiliki oleh seluruh pekerja dimanapun berada. Nilai *profesionalisme* meliputi di mana setiap pekerja diharapkan bertanggung jawab akan tanggungjawabnya, efektif, efisien, dan disiplin dalam melaksanakan tugasnya, serta berorientasi ke masa depan dalam mengantisipasi perkembangan tantangan dan kesempatan. Sehingga fenomena yang dilihat adalah melihat bagaimana penerapan nilai profesionalisme pada nilai semangat kerja BRI pekerja dalam perilaku sehari-hari baik dalam hubungan kerja sama satu tim dengan yang lainnya maupun dalam menyelesaikan pekerjaannya baik pekerja tetap maupun pekerja kontrak.

3. *Trust*

Trust yang memiliki makna senantiasa membangun keyakinan & saling percaya di antara para pemangku kepentingan demi kemajuan perseroan. Nilai budaya organisasi ini meliputi setiap pekerja harus mampu memberikan panutan dengan konsisten, bertindak adil, bersikap tegas dan berjiwa besar serta tidak memberikan toleransi kepada tindakan yang tidak memberikan keteladanan.

4. *Innovation*

Innovation yang memiliki makna senantiasa mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru

untuk menghasilkan produk kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan perseroan nilai *innovation* dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik dalam menemukan suatu solusi, dan gagasan baru serta menghasilkan produk atau kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan nasabah.

5. *Customer Centric*

Nilai *Customer Centric* yang memiliki makna senantiasa menjadikan nasabah sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

3.1.3.3 Sikap Perilaku Insan BRI

Sikap Perilaku Insan BRI adalah sikap dan perilaku setiap insan BRI yang mencerminkan nilai-nilai pokok Budaya Kerja BRI (BRILiaN), diantaranya:

1. Jujur, dapat dipercaya dan taat pada aturan;
2. Selalu menjaga kehormatan, dan nama baik pribadi dan perusahaan;
3. Handal, *prudent*, disiplin dan bertanggung jawab;
4. Berorientasi ke masa depan;
5. Sebagai panutan dan berjiwa besar;
6. Tegas dalam menindaklanjuti adanya penyimpangan;
7. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan;
8. Terampil, ramah, senang melayani;
9. Memperlakukan pekerja secara terbuka, adil, saling menghargai;

10. Mengembangkan sikap kerja sama dalam menciptakan sinergi untuk kepentingan perusahaan.

3.1.3.4 Tindakan Budaya Kerja

Tindakan Budaya Kerja merupakan tindakan-tindakan nyata yang harus dilaksanakan oleh setiap insan BRI dan mencerminkan nilai-nilai pokok budaya kerja:

1. Senantiasa menjaga nama baik pribadi dan reputasi perusahaan.
2. Aktif mengemukakan pendapat atau *sharing* pada kesempatan *briefing* pagi, *meeting*, dan forum lainnya.
3. *Say No to Fraud*, dan tegas terhadap penyimpangan yang dilakukan bawahan, rekan kerja, maupun atasan.
4. Disiplin dalam memenuhi perjanjian (jam kantor, rapat, pertemuan bisnis, penyampaian laporan).
5. Meningkatkan Pengetahuan & pemahaman terhadap bidang tugas dan pengetahuan perbankan agar dapat mengenali dan mengendalikan risiko.
6. *Up to date* terhadap perkembangan informasi perbankan terkini.
7. Memberikan penghargaan kepada pekerja yang berhasil dengan baik dalam kinerja maupun perilaku (penghargaan tidak harus dalam bentuk *financial*).
8. Membangun budaya berbasis kinerja (*performance drivenculture*) di setiap lini dan unit kerja.
9. Menghargai pendapat bawahan, rekan kerja, dan atasan yang

berorientasi pada kemajuan perusahaan.

10. Menjaga hubungan yang baik antara Pekerja dengan perusahaan termasuk dalam berkomunikasi di sosial media.
11. Saling memotivasi melalui dialog, forum diskusi maupun pertemuan lainnya
12. Menjunjung tinggi *Good Corporate Governance* (GCG) dan menghindari *Conflict of Interest* di setiap bidang tugas.
13. Senantiasa berdiskusi dalam tim untuk menemukan solusi terbaik yang berdampak jangka panjang dan berkesinambungan.
14. Aktif dalam menggali ide-ide inovasi untuk menjawab tantangan di unit kerja.
15. Senantiasa melakukan penyempurnaan dengan ide baru yang kreatif dan inovatif.
16. Membangun budaya ramah dalam memberikan pelayanan (Senyum, Sapa, dan Salam) kepada nasabah *intern* maupun *ekstern*.
17. Menyelesaikan complain pelayanan lebih cepat dari *Service level agreement* (SLA).
18. Menjaga kebersihan & kenyamanan lingkungan kerja.
19. Meningkatkan kolaborasi dan komunikasi antar bidang tugas untuk memperoleh solusi terbaik bagi kebutuhan nasabah dan perusahaan.
20. Selalu mendahulukan kebutuhan dan kepentingan nasabah di seluruh aktifitas perusahaan.

3.1.4 Logo dan Makna

Logo Bank BRI memiliki suatu makna dan merupakan simbol yang menjadi ciri khas atau pembeda dari perusahaan lain. Berlakunya logo Bank Rakyat Indonesia (BRI) ditetapkan oleh Direksi Bank Rakyat Indonesia (BRI) melalui Surat Keputusan No.S.3-DIR/2/1985 pada tanggal 28 Februari 1985. Logo Bank Rakyat Indonesia dapat dilihat pada Gambar berikut.



Sumber : www.bri.co.id

Gambar 3.1. Logo Bank Rakyat Indonesia

Filosofi gambar logo Bank Rakyat Indonesia:

Bentuk segi empat sama sisi dengan garis sudut lengkung. Empat sisi yang sama menandakan keseimbangan dengan garis lengkung yang artinya dinamis atau *fleksibel* dalam menyikapi perkembangan zaman. *Bold* huruf BRI dengan huruf kapital menandakan ketegasan. Garis, bentuk dan pewarnaan (*bold*) secara tegas, sederhana serta terukur dengan maksud untuk menghadirkan kesan-kesan yang merupakan cerminan dari sistem *manajemen* yang baik, kemudahan-kemudahan maupun keamanan yang tercermin secara *imaginatif* pada *logotype* tersebut.

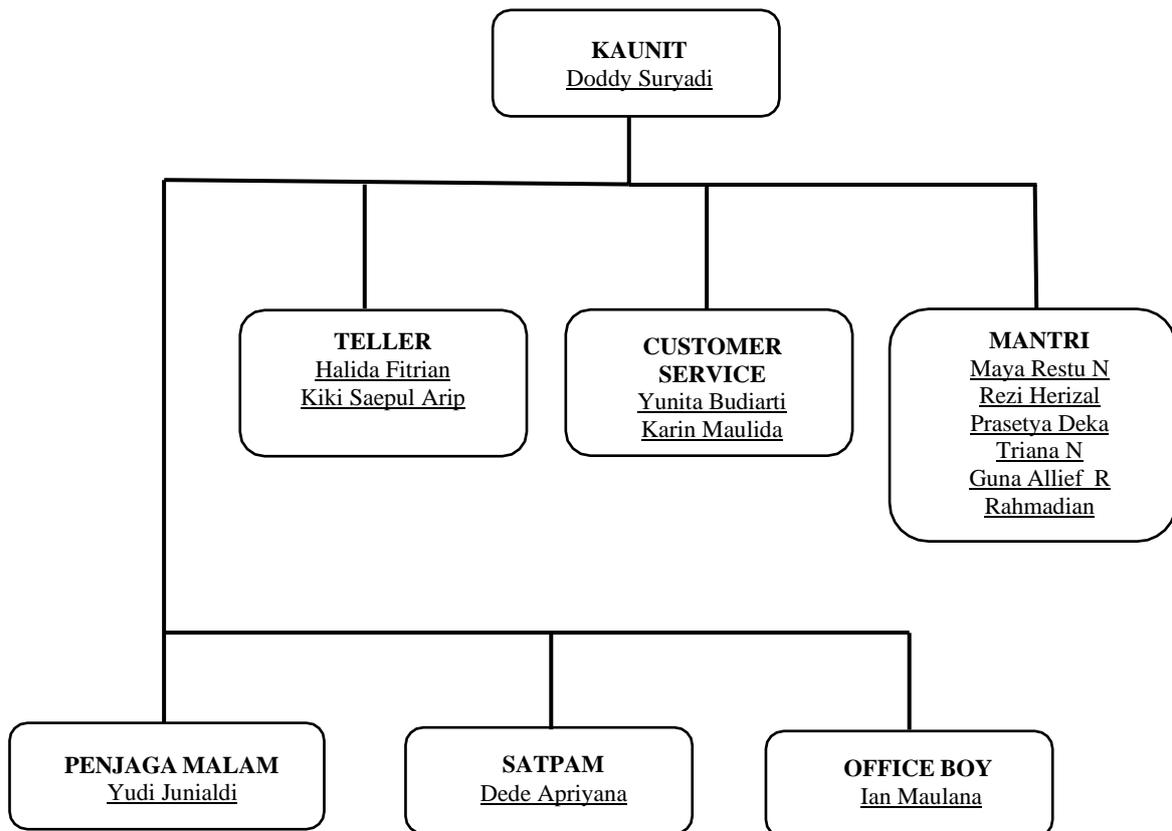
Ungkapan bentuk secara totalitas yang sederhana diharapkan mempercepat proses pengenalan dan mudah untuk diingat. Bentuk dan pewarnaan secara tegas dan teratur diharapkan akan mampu menampilkan suatu kesan lembaga yang modern dan profesional, sehingga tercermin ciri

dunia perbankan yang mementingkan ketelitian dan ketepatan. Ini berkaitan dengan kesan *management modern* dalam suatu kegiatan usaha nasional yang mempunyai wawasan internasional dan berlandaskan semangat pembaharuan.

Garis, bentuk dan pewarnaan ditampilkan secara lugas untuk memberi kesan sederhana tetapi mantap dengan harapan mampu mencerminkan salah satu misi BRI sebagai bagian terdepan dalam mengemban kebijaksanaan pemerintah dalam memenuhi pelayanan perbankan bagi seluruh lapisan masyarakat dari yang paling kecil dan terpencil sampai yang besar di kota-kota. Warna biru melambangkan rasa nyaman, tenang, dan menyejukkan. Sebagai perusahaan yang fokus pada pelayanan jasa keuangan, BRI bertekad dapat memberikan kenyamanan tersebut dengan menyediakan berbagai layanan yang aman, fasilitas yang canggih dan lengkap, serta jaringan terluas untuk para nasabah.

3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit kawalu Tasikmalaya adalah sebagai berikut.



Sumber : Bank BRI Unit Kawalu Tasikmalaya

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BRI Unit Kawalu

3.1.6 Job Description

1. Kepala Unit

Bertugas mengawasi *marketing* dan memberikan persetujuan jika ada yang mengajukan pinjaman.

Tugas pokok:

- a. Memimpin kantor BRI Unit sesuai dengan tugas pokok penerimaan simpanan, pemberian pinjaman, dan pelayanan jasa bank lain yang ditetapkan serta membina BRI Unit dalam rangka pelayanan kepada masyarakat di wilayah sekitarnya.
- b. Menyusun rencana kerja anggaran tahunan BRI Unit.

- c. Menetapkan kebutuhan pegawai dan mengkoordinir atau selalu mengevaluasi pelaksanaan kerja sama yang baik dengan unit-unit atau sub unit organisasi BRI dan instansi lainnya sesuai dengan tugas pokok BRI Unit serta batas-batas yang dimiliki.
- d. Memberikan bimbingan, membuat daftar penilaian karyawan dan prestasi kerja secara periodik, serta saran usulan kenaikan pangkat bawahannya.

Tanggung Jawab:

- a. Pencapaian sasaran atas rencana dan anggaran yang telah ditetapkan termasuk pencapaian target dibidang pengumpulan dana dari masyarakat atau kinerja usaha unit.
 - b. Kelancaran tugas-tugas operasional termasuk efisiensi dan tercapainya kepuasan nasabah atau pelayanan yang diberikan oleh setiap petugas BRI.
 - c. Tersedianya kas yang sudah mencukupi.
 - d. Terpeliharanya mekanisme *built in control* (watak) di BRI Unit.
 - e. Ketertiban dan disiplin kerja serta ketrampilan pegawai BRI Unityang dipimpin.
 - f. Memelihara citra BRI di mata masyarakat.
 - g. Kebenaran isi laporan dan ketepatan waktu penyampaian laporan.
 - h. Terselenggaranya kerja sama yang baik dengan instansi lainnya.
 - i. Keamanan, ketertiban dan kebersihan BRI Unit.
2. Mantri

Tugas pokok:

- a. Memeriksa permintaan pinjaman ketempat usaha nasabah yang meliputi usahanya, letak jaminan dan menganalisanya, serta mengusulkan kepada kepala unit.
- b. Melaksanakan pembinaan terhadap nasabah pinjaman dan simpanan.
- c. Memperkenalkan dan memasarkan jasa-jasa bank kepada masyarakat untuk berhubungan dengan BRI Unit.
- d. Melaksanakan pemberantasan tunggakan dengan cara memeriksa ke tempat usaha nasabah, menagih dan mengumpulkan langkah-langkah penanggulangannya.
- e. Menyampaikan hasil kunjungan ketempat nasabah kepada kepala unit.
- f. Menyampaikan laporan kepada kepala unit apabila ada penyimpangan dalam pelaksanaan operasional BRI Unit.
- g. Mengikuti kegiatan ekonomi di wilayah kerjanya dalam melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala unit sepanjang tidak melanggar asas pengawasan *inters*.

Tanggung jawab:

- a. Kebenaran hasil pemeriksaan ke tempat nasabah yang meliputi kegiatan usahanya, letak jaminan, serta keputusan pinjaman.
 - b. Ketetapan pemasukan angsuran pinjaman dan pemasukan tunggakan pinjaman lainnya di BRI Unit.
 - c. Penguasaan dan perkembangan usaha masing-masing nasabah.
3. *Teller (Receptionist Bank)*

Fungsi teller secara umum ialah memberikan layanan transaksi baik bersifat tunai maupun non tunai kepada nasabah, dengan ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Penerimaan dan pembayaran tunai atau non tunai dalam bentuk rupiah maupun valuta asing untuk produk-produk perbankan seperti tabungan, giro, deposito, kliring, kiriman uang dalam dan luar negeri, inkaso dalam dan luar negeri, *bank note/traveler cheque*, serta berbagai jasa pembayaran yang termasuk dalam pelayanan bank (misalnya pembayaran listrik, telepon, PAM, dan lain-lain).
- b. Memeriksa kelengkapan transaksi yang sedang ditangani.
- c. Memeriksa saldo uang tunai teller pada *cash box*.
- d. Melaksanakan *system failing* dan arsip sesuai prosedur yang berlaku.
- e. Melayani nasabah dalam transaksi *financial* yang bersifat fisik.
- f. Pengaturan uang tunai dan penyelesaian proses transaksi.
- g. Verifikasi atau pencocokan tanda tangan pada formulir dengan dokumen asli untuk memastikan tanda tangan tersebut sah.
- h. Memeriksa kelengkapan formulir transaksi, keaslian dan pengisian warkat (cek atau *bilyet giro*) yang dilakukan oleh nasabah.
- i. Melaksanakan pengoperasian BDS (*Branch Delivery System*) dan IDS (*Intergrated Deposit System*).

Tugas Pokok :

- a. Bersama kepala unit menyelenggarakan pengurusan kas BRI Unit.
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan memvalidasi kedalam

komputer.

- c. Memberikan persetujuan bayar atas pengambilan simpanan sebatas kewenangan yang dimiliki.
- d. Menyetorkan setiap ada kelebihan kas setiap jam kerja dan penyetoran sisa kas pada akhir kas induk dengan menggunakan tanda setoran serta mengisi model 16 perincian kas
- e. Memastikan kelengkapan bukti-bukti kas tunai dan OB (*Over Booking*) yang berada dalam pengawasannya untuk menghindari penyimpangan kas teller.

Tanggung Jawab:

- a. Pengurusan kas bersama kepala unit.
- b. Kelancaran dan ketetapan pelayanan dan penerimaan setoran dan pelayanan uang baik itu dari atau untuk nasabah.

4. *Costumer Service*

Memberi layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah dalam penyelesaian masalah.

Tugas pokok:

- a. Menata usaha-usaha register-register simpanan dan pinjaman, register pemberantasan tunggakan dan register surat-surat berharga.
- b. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah pinjaman, simpanan, dan jasa perbankan lainnya di BRI Unit dengan sebaik-baiknya.

- c. Mengelola penyimpanan berkas-berkas pinjaman dan simpanan.
- d. Mengerjakan semua laporan BRI Unit.

Tanggung Jawab :

- a. Pelaksanaan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala unit.
- b. Memberikan pelayanan administrasi kepada nasabah atau calon nasabah, dan nasabah yang akan menggunakan jasa perbankan lainnya di BRI Unit dengan sebaik-baiknya dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

5. *Security*

Tugas dari *Security* atau Satuan Pengamanan (Satpam) antara lain:

- a. Mengawasi dan menjaga keamanan dari kegiatan operasional kantor.
- b. Mengawal penyeteroran dan pengambilan uang dari Kantor Cabang ke Kantor Cabang Pembantu.
- c. Selalu waspada terhadap kemungkinan terjadinya kejahatan yang dapat mengganggu kegiatan operasional.

Tugas Pokok:

Bank BRI Unit Kawalu Tasikmalaya memiliki 2 orang *security* yang bertugas untuk menjaga keamanan unit. Dimana satu orang *security* menjaga keamanan unit pada waktu jam kerja dan seorang *security* untuk menjaga keamanan pada malam hari.

6. *Cleaning Service / Office Boy*

Tugas kerja dari *Cleaning Service* dan *Office Boy* antara lain:

- a. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan

- b. Membantu penyimpanan arsip dan dokumen nasabah.
- c. Sewaktu-waktu bila dibutuhkan, sebagai pengganti atau menggantikan *security* di bagian oprasional apabila *security* sedang tidak ada di tempat.

3.1.7 Kegiatan Pokok

Kegiatan utama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kawalu Tasikmalaya adalah sebagai berikut.

3.1.7.1 Menghimpun Dana (Simpanan)

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kawalu Tasikmalaya memiliki produk-produk tabungan yang ditawarkan dalam aktivitasnya antara lain:

1. Tabungan

Pengertian tabungan menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, *bilyet* giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Syarat-syarat tertentu maksudnya adalah sesuai dengan perjanjian yangtelah dibuat antara bank dengan si penabung. Sebagai contoh dalam frekuensi penarikan, apakah dua kali seminggu atau setiap hari atau mungkin setiap saat. Tabungan juga merupakan bentuk simpanan nasabah yang bersifat likuid, hal ini memberikan arti produk ini dapat diambil sewaktu-waktu apabila nasabah membutuhkan, namun bagi hasil yang ditawarkan kepada nasabah penabung kecil. Banyak kemudahan yang

ditawarkan oleh pihak bank untuk calon nasabahnya yang ingin menabung, salah satu kemudahannya yaitu dapat menarik tunai secara mandiri melalui mesin ATM (*Automatic Teller Machine*) yang disebar di beberapa tempat oleh bank tersebut.

1. Simpedes

Simpedes merupakan simpanan yang termasuk dalam kelompok tabungan. Simpedes adalah simpanan masyarakat pedesaan di BRI, termasuk dalam kelompok tabungan yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi dalam jumlah maupun frekuensi sepanjang saldo mencukupi. Simpedes mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada November 1984, dimaksudkan untuk menghimpun dana masyarakat guna menunjang sumber dana Kupedes. Dengan adanya fasilitas online dan sebagian besar BRI Unit telah terhubung dengan jaringan online, masyarakat dapat menikmati transaksi online maupun melakukan transaksi melalui ATM. Ketentuan saldo mengendap sebesar Rp 50.000, bila selama tiga bulan berturut-turut tidak ada transaksi dan rekening tersebut kosong, rekening Simpedes akan tertutup secara otomatis.

2. Britama

Britama merupakan simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan yang dilayani di Kanca dan BRI Unit yang sudah *online*, yang pengambilan maupun penyetorannya tidak dibatasi selama

saldo masih mencukupi. Saldo mengendap sebesar Rp 50.000 agar tabungan tetap aktif. Tidak ada transaksi selama tiga bulan berturut-turut dan tidak ada saldo mengendap, rekening Britama akan tertutup secara otomatis.

2. Deposito BRI (Depo BRI)

Deposito BRI (Depo BRI) adalah simpanan berjangka yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu yang telah diperjanjikan antara penyimpan dengan bank. Tanda bukti atas simpanan deposito di BRI Unit Kawal Tasikmalaya adalah Bilyet Depo BRI yang resmi diterbitkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. atas nama pemiliknya dan tidak dapat diperjual belikan seperti halnya sertifikat deposito maupun dipindah tangankan kepada orang lain tanpa surat kuasa pemiliknya.

3. Giro

Giro BRI adalah simpanan dana pihak ketiga yang dikeluarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dimana penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media yaitu cek (*Cheque*), bilyet giro dan sarana perintah pembayaran lainnya. Dana bank dihimpun tersebut bagi bank adalah merupakan utang jangka pendek, sebab dana yang tersimpan tersebut dapat ditarik setiap saat sepanjang sepanjang dananya mencukupi. Dan setiap bulan nasabah menerima laporan transaksi yang disebut dengan rekening koran. Tanda

bukti atas simpanan Giro di BRI Unit Kawal Tasikmalaya adalah Giro BRI Solusi Bisnis Anda dan Giro BRI Solusi Bisnis Anda Valas yang resmi diterbitkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

3.1.7.2 Pemberian Kredit

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kawalu Tasikmalaya memiliki produk-produk kredit yang ditawarkan dalam aktivitasnya antara lain:

1. Kupedes

Kupedes adalah Kredit Umum Pedesaan yang diberikan oleh BRI Unit kepada masyarakat yang bersifat individual, selektif dan berbunga wajar untuk mengembangkan atau meningkatkan usaha kecil yang layak. Kupedes yang diberikan kepada masyarakat ada beberapa jenis, antara lain:

- a. Kupedes Komersil, dimana kredit ini diperuntukkan untuk pedagang atau usaha tetap dengan menyertakan jaminan apabila melakukan pinjaman.
- b. Kupedes Rakyat, dimana kredit ini bersifat lebih merakyat dengan pinjaman yang tidak mewajibkan adanya jaminan dengan menilai terlebih dahulu kondisi usahanya.
- c. Kupedes Briguna atau Golbertap (Golongan Masyarakat Berpenghasilan Tetap), yang termasuk dalam Golbertap menurut Surat Edaran Kanpus BRI S.112-DIR/BUD/8/89 yaitu:

- 1) Semua Pegawai Negeri Sipil

- 2) Pensiunan dari Golbertap
- 3) Pegawai tetap dari perusahaan swasta
- 4) Pegawai BUMN

2. KUR Mikro

KUR merupakan singkatan dari Kredit Usaha Rakyat yaitu kredit atau pembiayaan kepada Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Koperasi (UMKM-K) dalam bentuk pemberian modal kerja dan investasi yang didukung fasilitas penjaminan untuk usaha produktif. KUR merupakan program yang dicanangkan oleh pemerintah namun sumber dananya sepenuhnya berasal dari dana bank. Penyaluran KUR diatur oleh pemerintah melalui Peraturan Menteri Keuangan No. 135/PMK.05/2008 tentang fasilitas Penjaminan Kredit Usaha Rakyat yang telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 10/PMK.05/2009. Pemerintah memberikan penjaminan terhadap resiko KUR sebesar 70% sementara sisanya sebesar 30% ditanggung oleh pihak bank. Bank BRI menyediakan fasilitas penyaluran KUR yang hanya ditujukan untuk usaha yang termasuk golongan usaha mikro, kemudian program itu disebut KUR Mikro. Program KUR Mikro ini diberikan dalam rangka meningkatkan akses UMKM dan Koperasi pada sumber pembiayaan dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi nasional.

3.1.7.3 Jasa Bank Lainnya

1. Transfer, adalah kegiatan melayani pengiriman uang yang dilakukan melalui bank atas dasar permintaan nasabah di suatu tempat yang ditunjukkan untuk kepentingan seseorang atau badan yang berdomisili didalam wilayah operasi bank yang dituju.
2. Pembayaran gaji pegawai, adalah jenis pelayanan jasa perbankan untuk melakukan pembayaran gaji pegawai suatu instansi untuk dasar wewenang yang telah dilimpahkan oleh yang bersangkutan.
3. Jasa layanan pembayaran listrik, telepon, PDAM, dankredit angsuran, *SMS Banking* adalah suatu jasa perbankan, dimana memberikan jasa pelayanan langsung atau online terhadap masyarakat umum.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pada penelitian tugas akhir ini metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata untuk menguraikan suatu objek dalam rangka menemukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur pembukaan rekening tabungan Britama secara *online* melalui *website* pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Kawalu Tasikmalaya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2014:62) sumber data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan kepada pengumpul data. Jenis data ini diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian yaitu PT. Bank Rakyat

Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kawalu Tasikmalaya, selain itu penulis melakukan wawancara dengan pegawai terkait yaitu *customer service* untuk memperoleh data yang lebih dalam. “Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, literatur, dan bacaan yang berkaitan dengan menunjang penelitian ini” (Sugiyono, 2017:137). Maksudnya data-data dari berbagai sumber. Data sekunder diambil dari *website* resmi perusahaan, buku, jurnal, dan sumber bacaan lainnya. Diantaranya data tentang profil perusahaan, dan lain-lain.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Penelitian dilakukan secara langsung di lokasi penelitian dengan cara:

a. Observasi

Menurut Sugiyono (2014:145) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Dalam teknik ini penulis berada langsung pada perusahaan dalam kegiatan magang, sehingga penulis dapat mengamati hal-hal yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:194) wawancara digunakan sebagai

Teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang akan diteliti, apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara mendalam dengan pegawai bagian *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kawalu Tasikmalaya untuk mengetahui lebih dalam mengenai masalah yang diteliti.

2. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian Tugas Akhir ini penulis mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan penelitian penulis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah menggunakan analisis deskriptif kualitatif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan upaya mendapatkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti baik dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi (Samsu, 2017:96). Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan atau mengoleksi data sebanyak mungkin dari hasil kegiatan wawancara bersama pegawai bagian *customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kawalu Tasikmalaya.

b. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) “reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan padahal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam hal ini penulis melakukan penyeleksian dan penyederhanaan data mana saja yang disajikan yang disesuaikan dengan topik yang sesuai dan mentransformasikan data ke dalam bentuk tulisan.

c. Penyajian data

Samsu (2017:107) menyatakan bahwa penyajian data merupakan sebuah upaya untuk mendapatkan gambaran dan penafsiran dari data yang telah diperoleh serta hubungannya dengan fokus penelitian yang dilaksanakan. Dalam hal ini penulis melakukan penyajian data dalam bentuk narasi dan bentuk lainnya seperti tabel, bagan, dan *flowchart*.

d. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Samsu (2017:107) penarikan kesimpulan merupakan aktifitas analisis untuk merumuskan kesimpulan penelitian dan memutuskan apakah sesuatu bermakna, atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat, atau proposisi. Dalam hal ini penulis melakukan penarikan kesimpulan mengenai ketentuan dan prosedur pembukaan rekening secara *online* pada produk tabungan Britama, hambatan dan solusi dalam pelaksanaan pembukaan rekening tabungan Britama secara *online* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kawalu Tasikmalaya.