

## BAB III

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 3.1.1 Sejarah singkat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. atau yang dikenal dengan BRI merupakan salah satu Bank Umum Milik Pemerintah tertua di Indonesia. Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 Tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Milik Pemerintah pertama di Republik Indonesia.

BRI telah berdiri di Indonesia sejak tahun 1895 didirikan pertama kali di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wiriatmadja yang diberi nama *De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlansche Hoofden*, yang mulanya sebagai lembaga yang mengelola kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sangat sederhana. Pada tanggal 16 Desember 1895 secara resmi dibentuk *Hulpen Spaarbank de Indiandsche Bestuurs Ambtenareen* yang kemudian dikenal sebagai “Bank Perkreditan Rakyat” yang pertama di Indonesia.

BRI telah mengalami beberapa kali perubahan nama, seperti pada tahun 1897 kembali merubah namanya menjadi *De Poerwoketosche Hulpen Spaar-en Landbouw Credietbank (Volksbank)* atau dikenal dengan “Bank Rakyat”. Kemudian pada tahun 1912 berganti nama lagi menjadi *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene*, lalu pada tahun 1934 kembali berganti nama menjadi *Algeme Volkscredietbank (AVB)*. Pada masa pendudukan Jepang tahun 1942 AVB berubah menjadi *Syomin Ginko*.



Pada tanggal 22 Februari 1946 BRI yang mulanya hanya sebagai lembaga yang didirikan untuk mengelola kas dana masjid, berubah status kepemilikannya menjadi Bank Milik Pemerintah. Pemerintah Indonesia mengubah lembaga ini menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 dan BRI menjadi Bank pertama yang dimiliki pemerintah Republik Indonesia. Namun operasional sempat terhenti pada tahun 1948 dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan Republik Indonesia, dan aktif kembali pada tahun 1949 dan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Di tahun 1960 berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (PERPU) No.41 Tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan atau hasil merger dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Di tahun tersebut pemerintah juga mengubah kembali nama BRI menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan (BTN) dan *Nederlandsche Handels 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. Berjalan selama satu bulan, kemudi Penpres No.17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru, BKTN diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim). Berdasarkan Undang-Undang No.21 tahun 1968 menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum.

Hingga saat ini BRI merupakan Bank Umum Milik Pemerintah yang berbentuk perseroan terbatas, setelah di tanggal 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. Dengan kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah RI. Kemudian pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham Bank BRI, sehingga pada 10 November 2003 Bank BRI menjadi perusahaan publik atau perseroan terbuka dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta (BEJ) yang kini berganti nama menjadi Bursa Efek Indonesia dengan kode saham BBRI.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

#### **Visi :**

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

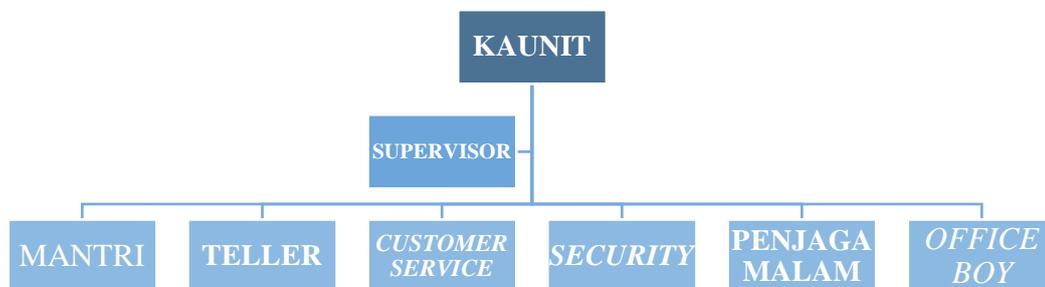
#### **Misi :**

- a. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- b. Memberikan pelayanan prima dengan memberikan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional serta memiliki budaya dengan basis 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*.

- c. 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 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Setiamulya Kantor Cabang Tasikmalaya



**Sumber:** PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Setiamulya Tasikmalaya, data diolah oleh penulis, 2023

**Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Unit Setiamulya Tasikmalaya**

### 3.1.4 Job Description PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Setiamulya Kantor Cabang Tasikmalaya

#### 1. Kepala Unit

- 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 subunit 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.

## **2. Supervisor**

- a. Menjamin keamanan uang kas yang dibawa TKK untuk mencegah kerugian Bank terutama yang terkait dengan BRI Unit.
- b. Melayani kebutuhan kas yaitu kekurangan dan kelebihan kas BRI Unit di wilayah kerjanya untuk mendukung operasional BRI Unit.
- c. Menjamin ketertiban penata kerjaan gaji pegawai, biaya pengobatan dan hak-hak pegawai BRI Unit di wilayah kerjanya untuk menjamin bahwa pegawai dapat memperoleh haknya sesuai ketentuan.
- d. Menertibkan pengalokasian biaya supervisi ke seluruh BRI Unit wilayah kerjanya untuk kepentingan kewajaran kinerja unit kerja.

## **3. Mantri**

- a. Memeriksa permintaan pinjaman ke tempat usaha nasabah yang meliputi usahanya, letak jaminan dan menganalisisnya, 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 ke tempat 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.

#### **4. Teller (*Front Liner*)**

- a. Bersama-sama kepala unit menyelenggarakan pengurus kas BRI Unit.
- b. Menerima uang setoran dari nasabah dan memvalidasi ke dalam 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.

### 1. *Customer Service*

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

### 2. *Security*

- a. Bertanggung jawab kepada Kepala Cabang dalam hal keamanan.
- b. Mengawasi dan menjaga keamanan dari kegiatan operasional kantor.
- c. Mengawal penyeteroran dan pengambilan uang.
- d. Selalu waspada terhadap kemungkinan terjadinya kejahatan yang dapat mengganggu kegiatan operasional.

### 3. *Cleaning Service/Office Boy*

- a. Menjaga kebersihan kantor secara menyeluruh.
- b. Membantu penyimpanan arsip dan dokumen nasabah.
- c. Sewaktu-waktu bila dibutuhkan, sebagai pengganti atau menggantikan *security* di bagian operasional apabila *security* tidak ada di tempat.

### **3.1.5 Produk-Produk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Setiamluya Kantor Cabang Tasikmalaya**

Dalam pengembangan dan perluasan jaringan usahanya Bank Rakyat Indonesia (BRI) memberikan beberapa produk pinjaman, produk simpanan, layanan, investasi dan *E-Banking*.

#### **1. Produk Simpanan**

##### **A. Tabungan**

###### **1) Tabungan BritAma**

Produk tabungan yang 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. Ada beberapa jenis produk tabungan BritAma yaitu BritAma Bisnis, BritAma Rencana, BritAma Bisnis Kartu KUSUKA (BV), BritAma Produk Type BZ, BritAmaX (melalui BRImo, tokopedia), BritAma Valas, BritAma TKI.

###### **2) Tabungan Simpedes**

Tabungan simpedes adalah simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang Rupiah yang dapat dilayani di KC/KCP/Unit/Kantor Kas/Teras BRI yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi aturan yang berlaku. Ada beberapa jenis produk tabungan simpedes yaitu Simpedes TKI, Simpedes Usaha, Simpedes

Kartu Tani, Simpedes Pangan, Simpedes BLT Dana Desa, Simpedes Kartu KUSUKA, Simpedes Kartu Nelayan, Simpedes UMI.

### 3) Tabungan Haji

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

### 4) 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.

### 5) SimPel (Simpanan Pelajar)

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.

### 6) Tabungan SiMuda

Tabungan rencana (*installment*) yang ditujukan untuk nasabah yang memiliki kebutuhan untuk menabung DP KPR. Melalui fitur ini nasabah dapat menabung dalam jumlah tetap setiap bulan dalam jangka waktu tertentu dan dilakukan penyetoran secara autodebet dari rekening induknya (Rekening Tabungan SiMuda).

#### 7) Tabungan Junio

Merupakan produk tabungan BRI yang ditujukan khusus untuk segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

#### 8) Tabungan Wisata Nusantara

*Bundling* tabungan BRI BritAma dengan tabungan BritAma Rencana *Flexy* yang nantinya dapat digunakan untuk kegiatan karya wisata sekolah yang dilengkapi dengan kartu ATM debit *Co-Branding* Wisata Nusantara.

### **B. Giro**

#### 1) Giro BRI Rupiah

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

#### 2) Giro BRI Valas

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

### **C. Deposito**

#### 1) Deposito Rupiah

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

## 2) Deposito Valas

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

## 3) Deposito Internet *Banking*

Deposito Internet *Banking* BRI merupakan produk deposito yang menawarkan suku bunga yang kompetitif.

## 4) Deposito *On Call*

Deposito *On Call* (DOC) BRI merupakan produk deposito yang menawarkan *investment gain* yang tinggi.

## 2. Produk Pinjaman

### 1) Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) merupakan layanan kredit perorangan dari Bank BRI yang bertujuan mempermudah seseorang untuk memiliki rumah idaman, baik itu rumah baru maupun rumah bekas dengan limit tertentu. KPR BRI bersubsidi ini memiliki besar bunga yang berbeda sesuai dengan program.

### 2) Kredit Umum Pedesaan (KUPeDES)

Kupedes merupakan produk pembiayaan mikro yang disediakan oleh Bank BRI untuk memenuhi suatu kebutuhan produktif dan non produktif. Nasabah Kupedes ini dapat mengajukan jumlah pinjaman mulai dari satu juta rupiah sampai dengan miliaran rupiah dengan tenor waktu selama dua belas sampai dengan enam puluh bulan.

Terdapat produk pinjaman turunan dari Kupedes yaitu Kupedes Rakyat (KUPRA), produk kredit ini sama saja dengan Kupedes namun yang membedakan hanya dari jumlah batas dana pinjaman yang lebih sedikit yaitu maksimal sebesar lima puluh juta rupiah dan dari jaminan calon nasabah.

### 3) Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Produk KUR ini merupakan produk yang telah disediakan oleh pemerintah dengan bentuk pinjaman uang yang bertujuan untuk modal usaha para masyarakat atau untuk masyarakat yang ingin menambah modal guna mengembangkan usahanya. KUR terbagi menjadi 3 yaitu KUR Ritel, KUR Mikro dan KUR TKI.

### 4) BRIGuna

BRIGuna adalah kredit yang diberikan kepada calon debitur dengan sumber pembayaran (*repayment*) berasal dari sumber penghasilan tetap atau *fixed income* (gaji/uang pemerintah).

### 5) Kredit Modal Kerja

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

### 6) Kredit Investasi

Fasilitas kredit untuk membiayai barang modal atau aktiva tetap perusahaan, seperti pengendalian mesin, peralatan, kendaraan, bangunan dan lainnya.

### 3. Layanan

#### 1) *Bill Payment*

Sebuah saran pembayaran tagihan publik dengan memanfaatkan fasilitas ATM dan layanan di Teller Bank BRI, tagihan *bill payment* yang dapat dilakukan pada Bank BRI diantaranya berupa tagihan Perusahaan Listrik Negara (PLN), *telephone*, dan tagihan telkomsel.

#### 2) Jasa Penerima Setoran

Transaksi setoran atau pembayaran untuk berbagai keperluan sebagai berikut:

- Setoran pembayaran tagihan listrik.
- Setoran pembayaran tagihan rekening telepon.
- Setoran pembayaran Pajak Bumi Bangunan.
- Setoran pembayaran gaji pegawai.
- Setoran pembayaran Pensiun Pegawai (Taspen).
- Setoran BIPH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji) lunas.

#### 3) Transaksi *Online*

Transaksi *Online* atau transaksi antar cabang adalah layanan antar rekening *online* yang dapat dilakukan di semua kantor cabang BRI dan Unit BRI yang telah *online* seperti BritAma dan Giro BRI.

#### 4) *Transfer* dan Layanan Lalu Lintas (LLG)

Layanan pengiriman uang dalam bentuk mata uang rupiah dan valas ke Bank lain melalui sistem kliring melalui BRI. Beberapa contoh layanan LLG yang tersedia di Bank BRI yaitu:

- Transaksi Rupiah
- Transaksi Valas

#### 5) *BRIfast Remittance*

Jasa layanan pengiriman uang valas antar Bank yang diselenggarakan oleh Bank BRI. Beragam fleksibilitas layanan BRI *Remittance* dari Bank BRI siap melayani kebutuhan pengiriman dana valas baik bisnis maupun kebutuhan untuk keluarga. 2 jenis dari *BRIfast Remittance* di BRI yaitu:

- *Incoming Remittance*
- *Outgoing Remittance*

### 4. Investasi

#### 1) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

DPLK BRI menyelenggarakan Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP) bagi peserta individu maupun koperasi, serta Program Pensiun Untuk Kompensasi Pesangon (PPUKP) bagi peserta Korporasi.

#### 2) Reksadana

Pasar modal dan bukan merupakan produk Bank sehingga tidak dijamin oleh Bank serta tidak termasuk dalam cakupan obyek program penjaminan Pemerintah atau penjaminan simpanan.

#### 3) Obligasi Negara Ritel (ORI) dan Sukuk Negara Ritel (SR)

Surat berharga yang dijamin pembayaran bunga, bagi hasil serta pokoknya oleh Pemerintah dan dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif investasi bagi investor individu Warga Negara Indonesia.

#### 4) *Savings Bond Ritel (SBR)*

Salah satu alternatif investasi untuk WNI yang diterbitkan oleh pemerintah guna membantu membiayai anggaran negara. SBR menawarkan imbalan berupa kupon (bunga), yang dihitung berdasarkan persentase terhadap jumlah pokok utang dan waktu setahun, dengan sistem pembayaran yang bisa dilakukan sebulan sekali.

### 5. *E-Banking*

#### A. *E-Channel*

##### 1) BRImo

Aplikasi Keuangan Digital Bank BRI terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur login *face recognition*, *login fingerprint*, *top up gopay*, pembayaran QR dan fitur menarik lainnya. Tujuan pengembangan aplikasi BRImo untuk mempersiapkan *business* model baru ke depan, dan pergeseran ketika nasabah melakukan transaksi dari Unit kerja BRI kemudian *shifting* ke ATM dan *SMS Banking*, dan diharap ke depannya nasabah mulai bertransaksi melalui *Internet Banking/BRImo*.

##### 2) Internet Banking

Layanan perbankan *online* yang bisa dimanfaatkan nasabah untuk berbagai transaksi keuangan (*non-tunai*) melalui laptop atau ponsel yang terkoneksi jaringan internet.

### 3) ATM BRI

Transaksi perbankan yang dilakukan di ATM BRI tersebar di seluruh Unit kerja BRI seluruh Indonesia dan tempat-tempat strategis lainnya.

### 4) Mini ATM BRI

Melayani transaksi perbankan non tunai dan *self-service* dengan berbagai fitur yang tersedia.

### 5) Brizzi

Uang elektronik pengganti uang tunai yang berfungsi sebagai alat pembayaran yang bisa dipakai untuk membayar transaksi belanja (*purchase*) atau transaksi lainnya yang dilakukan di penyedia barang atau jasa.

### 6) SMS Banking BRI

Layanan perbankan digunakan dengan handphone dengan mengirim pesan transaksi melalui SMS ke 3.300 atau dengan menu aplikasi.

### 7) *E-Buzz*

Layanan perbankan di atas kendaraan yang di *design* sedemikian rupa sehingga menyerupai kantor kecil (*Mini Mobile Branch*) yang dapat bergerak dan berpindah-pindah.

### 8) *Mocash*

Fitur pembayaran belanja dengan mengisi *store id* milik *merchant*, minimal jumlah pembayaran, dan order ID menggunakan sumber dana simpanan/uang elektronik.

#### 9) Kiosk

Sarana untuk melakukan transaksi yang bersifat non tunai dilengkapi dengan tampilan informasi, simulasi, promosi dan lainnya.

#### 10) QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)

Standarisasi pembayaran menggunakan metode *QR Code* dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan *QR Code* menjadi lebih mudah, cepat dan terjaga keamanannya.

### **B. Digital Loans**

#### 1) Ceria

Aplikasi pinjaman *online* yang bisa digunakan untuk melakukan pembayaran di *e-commerce* atau *online travel site*. BRI Ceria juga menjadi salah satu pinjaman *online* yang memberikan bunga cukup murah, serta cukup cepat kepada pada penggunanya.

### **C. Ecosystem & Integration**

#### 1) BRI API

Antarmuka pemrogram aplikasi atau *Application Programming Interface* (API) yang dikembangkan oleh BRI yang memungkinkan integrasi antara aplikasi pihak ketiga dengan layanan BRI.

#### 2) Junio Smart

Aplikasi solusi pembelajaran secara daring yang dapat digunakan oleh siswa, orang tua siswa dan guru secara *real time*.

### 3) BRIMOLA

Solusi bisnis LPG 3kg untuk order, pembayaran dan *logistic* pertama. Solusi *Smart* untuk pesan, bayar dan antar gas LPG 3kg yang aman, nyaman dan mudah.

### 4) BRI *Smart Billing*

Aplikasi *billing management* terpadu yang efektif dan praktis sehingga memudahkan pengusaha atau *biller* dalam mengelola tagihan piutangnya menjadi lebih mudah, murah dan cepat.

### 5) BRISTore

*Supply Chain Platform* untuk ekosistem perdagangan yang memberi kemudahan dan kenyamanan dalam transaksi dan manajemen persediaan secara *online*.

## **D. Digital Community**

### 1) Indonesia Mall

Bentuk kerjasama Bank BRI dengan *e-commerce* untuk mendorong UMKM *go-online*. Indonesia Mall membantu UMKM untuk meningkatkan jangkauan penjualan produk.

### 2) BRITech

Pusat inovasi teknologi BRI dengan lebih dari 100 *engineer* bersertifikasi Internasional.

## **3.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kualitatif deskriptif, sehingga data yang diperoleh disajikan dalam bentuk kata/kalimat deskriptif.

Penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur dalam pencairan kredit Kupedes Rakyat (KUPRA) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Setiamulya Kantor Cabang Tasikmalaya.

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

Penulis menggunakan data kualitatif yaitu dengan menyajikan data dalam bentuk kata verbal, dan tahap selanjutnya yaitu proses analisis data. Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini antara lain:

#### **1. Data Primer**

Data yang diperoleh langsung dari lapangan pada lokasi penelitian, data informasi yang dikumpulkan dari narasumber secara langsung melalui wawancara.

#### **2. Data Sekunder**

Data pendukung untuk data primer, diperoleh dari *study literature* yaitu dari buku, jurnal, internet dan penelitian sebelumnya yang berhubungan serta relevan dengan masalah dalam penelitian.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Wawancara Mendalam (*depth In Interview*)**

Menurut Sugiyono (2020:195) “Wawancara mendalam atau *In Depth Interview* adalah teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden nya sedikit/kecil”. Penulis melakukan tanya jawab atau wawancara dengan pegawai Bank BRI dimana tempat penulis melakukan penelitian lapangan.

## 2. Studi Kepustakaan (*Study Literature*)

Menurut Sugiyono (2020:84) “Studi Kepustakaan merupakan ringkasan tertulis dari jurnal, artikel, buku-buku dan dokumen lain, yang berisi tentang uraian informasi masa lalu atau sekarang yang relevan dengan judul penelitian. Studi kepustakaan juga mengorganisasikan berbagai literatur ke dalam sub topik sesuai yang dibutuhkan dalam penelitian”. Penulis mengumpulkan informasi melalui berbagai literatur, buku dan referensi lain untuk mendapat tujuan pustaka mengenai masalah dalam penelitian.

## 3. Observasi Partisipatif (*Participant Observation Studies*)

Menurut Sugiyono (2020:203) “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”. Penulis melakukan pengumpulan data melalui pengamatan untuk menghimpun data penelitian dengan keterlibatan langsung dengan kegiatan keseharian yaitu pencairan Kredit Kupedes Rakyat (KUPRA).

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

#### 1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi (Sugiyono 2020:104-105).

## 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2020:325) “Reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli”. Dalam hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan pembimbing magang di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Setiamulya Kantor Cabang Tasikmalaya.

## 3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2020:325) “Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya”. Data selanjutnya akan dibuat dalam bentuk *flowchart* untuk prosedur pemberian Kredit Kupedes Rakyat (KUPRA) yang berkaitan dengan struktur organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Setiamulya Kantor Cabang Tasikmalaya.

## 4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2020:329) “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori”. Selanjutnya data dibuat kesimpulan mengenai topik tentang pencairan Kredit Kupedes Rakyat (KUPRA).