

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan

dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga.

Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Syariah, BNI *Multifinance*, BNI Sekuritas, BNI *Life Insurance*, BNI *Ventures*, BNI *Remittance* dan Bank Mayora.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

3.1.2 Visi dan Misi

Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.

6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Bank BNI memiliki budaya perusahaan yang dinamakna “PRINSIP 46”.

Merupakan tuntunan BNI, terdiri dari:

4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI:

- Profesionalisme.
- Integritas.
- Orientasi Pelanggan.
- Perbaikan Tiada Henti.

6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI:

- Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil yang Terbaik.
- Jujur, Tulus dan Ikhlas.
- Disiplin, Konsisten dan Bertanggung Jawab.
- Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.
- Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.
- Kreatif dan Inovatif.

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh Insan BNI, 6 (enam) Perilaku Utama Insan BNI adalah:

Tabel 3.1 *Statement* Budaya Bank BNI

4 Nilai Budaya Kerja BNI	6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI
Profesionalisme (Professionalism)	Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
Integritas (Integrity)	Jujur, Tulus dan Ikhlas Disiplin, Konsisten dan Bertanggung Jawab
Orientasi Pelanggan (Customer Orientation)	Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
Perbaikan Tiada Henti (Contionuous Improvement)	Senantiasa Melakukan Penyempurnaan Kreatif dan Inovatif

(Sumber: Bank BNI, 2023)

3.1.4 Logo dan Makna



Gambar 3.1 Logo Bank BNI

(Sumber: <https://www.bni.co.id/id-id/>, 2023)

Pada tahun 2004, identitas perusahaan diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak yang lebih segar, lebih modern, lebih dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan

mengarungi masa – masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

a. Penggunaan Huruf

Huruf BNI dibuat dalam nuansa *turquoise*, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan dan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinil.

b. Simbol 46

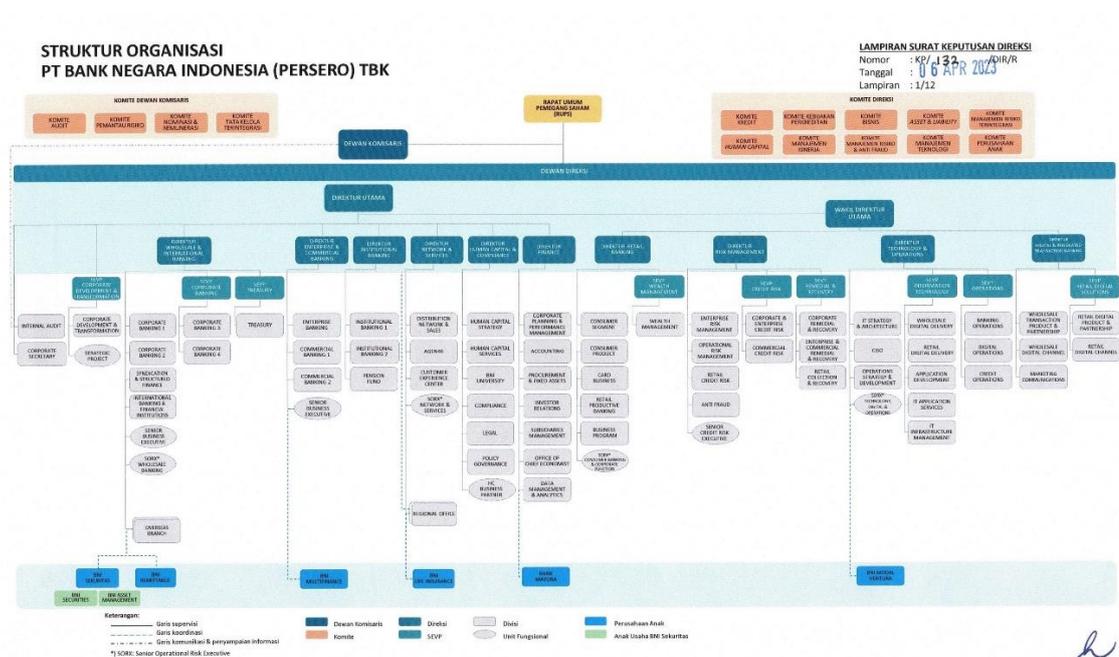
Angka “46” Merupakan simbolis kelahiran BNI. Angka “46” sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam logo ini, angka “46” diletakan secara diagonal dari kiri bawah ke kanan atas, menembus kotak warna jingga. Desain ini untuk menggambarkan BNI baru lebih modern.

c. Palet Warna

Warna korporat telah di desain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama yakni *turquoise* dan jingga. Warna *turquoise* digunakan pada logo baru ini lebih gelap, lebih kuat/tegas mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra yang lebih percaya diri dan segar.

Logo “46” dan “BNI” mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar, dan modern.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank BNI
 (Sumber: <https://bni.co.id/id-id/>, 2023)

3.1.6 Job Description

1. Pemimpin Kantor Cabang

Tugas dan tanggung jawab Pemimpin Kantor Cabang adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank.
- b. Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.
- c. Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/ bukan nasabah.
- d. Mengelola pelayanan produk dan jasa.
- e. Melakukan penjualan silang (*Cross Selling*) produk dan jasa bank.
- f. Mengelola pembinaan kepada nasabah prima.
- g. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- h. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- i. Mengelola pelayanan kartu ATM.
- j. Mengelola pelayanan transaksi kasi.
- k. Mengelola kas ATM.
- l. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

2. *Teller*

Tugas seorang *Teller* adalah sebagai berikut:

- a. *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.

- b. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- c. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
- d. *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- e. *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- f. *Teller* berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
- g. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkannya.
- h. *Teller* harus mengelola, mengadministrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

3. *Customer Service*

Seorang *Customer Service* memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.

- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.
 - c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
 - d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
 - e. Memberikan Informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
 - f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
 - g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.
4. Satpam/*Security*

Berikut ini adalah tugas Satpam di bank:

- Tugas Satpam di luar bank:
 - a. Membantu informasi transaksi di ATM.
 - b. Mengawasi bank dari luar.
 - c. Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang masih kosong.
 - d. Mengantarkan payung untuk nasabah jika cuaca sedang hujan.
- Tugas Satpam di dalam bank:
 - a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
 - b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.

- c. Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

5. PBA (*Personal Banking Officer*)

PBA bertugas sebagai *marketing* dan ketiga (*Marketing Funding*) dan jasa perbankan, tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Mencari nasabah agar mau untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut.
- b. Mempromosikan, memperkenalkan, dan memasarkan produk dan jasa dari bank tersebut untuk memperluas relasi bank itu sendiri.
- c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah bank tersebut.
- d. Mengajak nasabah untuk melakukan top up.
- e. Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual.
- f. Mem-follow up produk-produk yang dibeli nasabah.
- g. Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan.
- h. Memberikan pendekatan secara rutin supaya nasabah akan tetap loyal.

6. *Assistant Branchless Banking (ABB)*

- a. Melakukan pemasaran Branchless Banking BNI.
- b. Melakukan site visit dan Due Diligence kepada calon Agen46.

- c. Menyampaikan usulan mengenai pengajuan menjadi Agen46 kepada Pemimpin Cabang.
- d. Mendaftarkan calon agen melalui aplikasi Manajemen Agen.
- e. Melengkapi marcomm untuk Agen46

3.1.7 Produk *Bancassurance* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

1. *In branch dan Telemarketing*

In Branch Bancassurance adalah Pemasaran produk asuransi yang dikembangkan dan dipertanggungjawabkan oleh Perusahaan Asuransi dan didistribusikan melalui jaringan Bank dalam hal ini melalui 1.752 outlet pemasaran di kantor-kantor cabang BNI dengan pemasar (*Bancassurance Specialist*) berasal dari Perusahaan Asuransi (dhi. PT. BNI *Life Insurance*).

Telemarketing, penawaran melalui jalur *Telemarketing* memberikan solusi bagi nasabah yang memiliki keterbatasan jarak serta waktu untuk tetap dapat melakukan transaksi atas program perlindungan yang dibutuhkan baik perlindungan bagi nasabah sendiri ataupun anggota keluarga.

Saat ini BNI bekerjasama dengan Perusahaan Asuransi PT. BNI *Life Insurance*.

2. Asuransi Solusi Abadi Plus

- Manfaat

- 1) Manfaat hidup: pengembalian premi dan dana tunai di akhir kontrak.

- 2) Manfaat meninggal dunia: santunan tutup usia.
 - 3) Manfaat tambahan: *term, health* dan *personal accident*.
- Keistimewaan Produk
 - 1) Premi terjangkau.
 - 2) Pengembalian 100% premi.
 - 3) Uang pertanggungan di akhir kontrak.
 - Ketentuan Produk
 - 1) Minimum premi dasar Rp500.000,- per bulan.
 - 2) Usia masuk mulai dari 18 tahun-60 tahun (usia masuk + masa pembayaran premi tidak lebih dari 65 tahun).
 - 3) Masa pembayaran premi mulai dari 5 tahun, 10 tahun, 15 tahun atau 20 tahun.
 - 4) Cara pembayaran premi mulai dari bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan.
 - 5) Masa asuransi sampai dengan Tertanggung berusia 90 tahun.
3. BNI *Life Plan Multi Protection plus*
- Manfaat
 - 1) Manfaat hidup: manfaat investasi berupa nilai polis.
 - 2) Manfaat meninggal dunia: santunan tutup usia dan investasi.
 - 3) Manfaat tambahan: *Pro Hospital and Surgical Care+*, *Pro Accident Care Extra*, *Pro Illness Care+*, *Pro Life Care Extra*, *Pro Spouse Payor Protection*, *Pro Spouse Payor Benefit*, *Pro*

Payor Benefit, Pro Parent Payor Benefit, Pro Parent Payor Protection.

- Keistimewaan Produk
 - 1) Uang pertanggungan sampai dengan 200x premi dasar tahunan.
 - 2) Memiliki perlindungan tambahan yang lengkap.
 - 3) Masa perlindungan sampai dengan 100 tahun.
 - 4) Usia masuk sampai dengan 70 tahun.

- Ketentuan Produk
 - 1) Uang pertanggungan maksimal sampai dengan 200x premi dasar tahunan.
 - 2) Minimum premi dasar Rp2.400.000,- per tahun.
 - 3) Minimum premi top up berkala Rp1.200.000,- per tahun.
 - 4) Usia masuk tertanggung 30 hari sampai dengan 70 tahun.
 - 5) Usia masuk pemegang polis 18 tahun sampai dengan 90 tahun.
 - 6) Masa pembayaran premi sampai dengan tertanggung berusia 100 tahun.
 - 7) Cara pembayaran premi mulai dari bulanan, triwulan, semesteran hingga tahunan.
 - 8) Masa asuransi sampai tertanggung berusia 100 tahun dan 30 tahun minimum masa pertanggungan asuransi.

4. Asuransi Solusi Pintar

- Manfaat

- 1) Manfaat hidup: dana pendidikan sesuai usia masuk anak sekolah (SD sampai dengan Kuliah).
 - 2) Manfaat meninggal dunia: uang pertanggungan asuransi, pembebasan premi dan pembayaran dana pendidikan terjadwal.
 - 3) Manfaat tambahan: asuransi jiwa berjangka, kecelakaan diri dan kesehatan.
- Keistimewaan Produk
 - 1) Premi terjangkau.
 - 2) Santunan dana pendidikan hingga usia anak kuliah.
 - 3) Uang pertanggungan dan pembebasan premi jika tertanggung meninggal dunia.
 - Ketentuan Produk
 - 1) Minimum premi dasar Rp500.000,- per bulan.
 - 2) Usia masuk tertanggung: minimum 20 tahun sampai dengan 55 tahun.
 - 3) Usia masuk anak: 0 bulan sampai dengan kurang dari 9 tahun.
 - 4) Cara pembayaran premi: bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan.
 - 5) Masa asuransi: 9 tahun sampai dengan 17 tahun mengikuti usia anak.
5. *BNI Life Steady Protection+*
- Manfaat
 - 1) Manfaat hidup: pengembalian premi hingga 125%.

- 2) Manfaat meninggal dunia: uang pertanggungan asuransi.
- Keistimewaan Produk
 - 1) Premi terjangkau.
 - 2) Santunan uang pertanggungan jiwa.
 - 3) Pengembalian premi yang telah dibayarkan hingga 125%.
 - Ketentuan Produk
 - 1) Minimum premi dasar: Rp 300.000,- per bulan.
 - 2) Usia masuk pemegang polis: minimum 18 tahun sampai dengan 80 tahun.
 - 3) Usia masuk tertanggung: 6 bulan sampai dengan 55 tahun (usia masuk tertanggung + masa asuransi kurang dari 70 tahun).
 - 4) Masa pembayaran premi: bulanan, triwulanan, semesteran, dan tahunan.
 - 5) Masa asuransi: 10 atau 15 tahun.
6. *BNI Life Ultima Protection+*
- Manfaat
 - 1) Manfaat hidup: pengembalian premi hingga 110%.
 - 2) Manfaat meninggal dunia: uang pertanggungan asuransi.
 - Keistimewaan Produk
 - 1) Pembayaran premi sekaligus untuk masa asuransi hingga 10 tahun.
 - 2) Santunan uang pertanggungan jiwa.
 - 3) Pengembalian premi yang telah dibayarkan hingga 110%.

- **Ketentuan Produk**
 - 1) Minimum premi sekaligus Rp 25.000.000,-.
 - 2) Usia masuk pemegang Polis: minimum 18 tahun sampai dengan 80 tahun.
 - 3) Usia masuk tertanggung: 6 bulan sampai dengan 65 tahun (usia masuk tertanggung + masa asuransi kurang dari 70 tahun).
 - 4) Masa pembayaran premi: sekaligus.
 - 5) Masa asuransi :5 tahun atau 10 tahun.

7. *BLife Hy-End Pro*

- **Manfaat**
 - 1) Manfaat hidup: dana tunai di akhir kontrak (5 tahun) dan nilai variabel.
 - 2) Manfaat meninggal dunia: santunan tutup usia dan investasi.
- **Keistimewaan Produk**
 - 1) Jaminan dana tunai di akhir kontrak (105% dari premi sekaligus).
 - 2) Potensi pengembangan dana investasi jangka panjang.
 - 3) Fleksibel dalam menambah atau menarik dana investasi.
 - 4) Premi terjangkau mulai Rp25.000.000,- satu kali penempatan.
- **Ketentuan Produk**
 - 1) Uang pertanggungan: maksimal Rp 20.000.000.000,-.
 - 2) Minimum premi dasar: Rp 25.000.000,-.
 - 3) Usia masuk: 0 bulan sampai dengan 70 tahun.

4) Masa pembayaran premi: sekaligus.

5) Masa asuransi: 5 tahun.

8. BNI *Life Active*

- Manfaat

1) Manfaat hidup: santunan perawatan di Rumah Sakit (sakit/kecelakaan), santunan harian rawat inap ICU, santunan kunjungan dokter spesialis, santunan pembedahan dengan sistem cashless dan reimbursement.

2) Manfaat meninggal dunia: santunan tutup usia (sakit/kecelakaan).

3) Manfaat tambahan: pengembalian premi 50%.

- Keistimewaan Produk

1) Premi sangat terjangkau.

2) Tersedia layanan bantuan (*Service Assistance*) 24 jam.

3) Tambahan 5% diskon untuk pasangan.

- Ketentuan Produk

1) Santunan meninggal dunia akibat kecelakaan.

2) Premi dasar tahunan.

3) Minimum premi: Rp54,000,- per bulan.

4) Usia masuk: 18 tahun – 64 tahun.

5) Masa asuransi: 1 tahun dan dapat diperpanjang hingga peserta berusia 65 tahun.

6) Cara pembayaran premi :bulanan.

7) *Underwriting*: tidak ada pemeriksaan kesehatan.

9. BNI Life Proteksi Prima

- Manfaat

- 1) Manfaat hidup: santunan biaya pengobatan akibat kecelakaan.
- 2) Manfaat meninggal dunia: santunan meninggal dunia akibat kecelakaan.
- 3) Manfaat tambahan: layanan bantuan (*service assistance*)

- Keistimewaan Produk

- 1) Premi sangat terjangkau.
- 2) Perlindungan asuransi kesehatan yang optimal (7 manfaat dalam 1 program).
- 3) Kepastian pengembalian premi 50% (Jika tidak ada klaim dalam 5 tahun berturut-turut).

- Ketentuan Produk

- 1) Uang pertanggungan: minimum Rp 300.000,- sampai dengan Rp 30.000.000,-.
- 2) Minimum premi dasar: tergantung usia dan plan yang diambil.
- 3) Usia pemegang polis/tertanggung utama: 21 tahun sampai dengan 59 tahun (renewal maksimum 65 tahun).
- 4) Usia tertanggung pasangan: 18 tahun sampai dengan 59 tahun (renewal maksimum 65 tahun).
- 5) Usia tertanggung anak 6 bulan sampai dengan 17 tahun (*renewal* maksimum 23 tahun).

- 6) Cara pembayaran premi: bulanan dan tahunan.
- 7) Masa asuransi: 1 tahun dapat diperpanjang sampai dengan batasan usia maksimal 65 tahun (dewasa) dan 23 tahun (anak).

10. BNI *Life Definite Protection*

- Manfaat

- 1) Manfaat hidup: pengembalian premi sesuai ketentuan.
- 2) Manfaat meninggal dunia: santunan uang pertanggungan sesuai plan yang dipilih jika tertanggung meninggal dunia (sakit/kecelakaan).
- 3) Manfaat tambahan: tersedia manfaat pengembalian premi sesuai ketentuan polis yang berlaku.

- Keistimewaan Produk

- 1) Perlindungan jiwa optimal sesuai kebutuhan Nasabah.
- 2) Masa asuransi menyesuaikan kebutuhan Nasabah.
- 3) Pengembalian premi sesuai ketentuan.
- 4) Ketentuan Produk
- 5) Uang pertanggungan: minimum Rp 60.000.000,- sampai dengan Rp 200.000.000,- (berdasarkan plan yang dipilih).
- 6) Minimum premi dasar: tergantung usia dan plan yang diambil.
- 7) Usia tertanggung: 18 tahun sampai dengan 80 tahun.
- 8) Tertanggung: 18 tahun sampai dengan 55 tahun (usia tertanggung + masa asuransi \leq 70 tahun).
- 9) Cara pembayaran premi: bulanan dan tahunan.

10) Masa pembayaran premi: 5 tahun untuk masa asuransi 10 tahun dan 10 tahun untuk masa asuransi 15 tahun.

11. BNI *Life PA Protection Plus*

- Manfaat

- 1) Manfaat hidup: santunan harian rawat inap di Rumah Sakit akibat kecelakaan, santunan ketidakmampuan tetap total akibat kecelakaan, santunan patah tulang karena cedera tubuh atau kecelakaan, santunan tunai bila dirawat di Rumah Sakit minimum 10 (sepuluh) hari berturut-turut.
- 2) Manfaat meninggal dunia: santunan meninggal dunia akibat kecelakaan.
- 3) Manfaat tambahan: no claim bonus sebesar 30% dari premi yang dibayarkan jika tidak ada klaim dalam kurun waktu 3 tahun berturut-turut, layanan evakuasi medis dan discount merchant.

- Keistimewaan Produk

- 1) Premi sangat terjangkau.
- 2) Perlindungan asuransi kecelakaan yang optimal (8 manfaat dalam 1 program).
- 3) Tambahan diskon premi pasangan berdasarkan plan yang diambil.

- Ketentuan Produk

- 1) Uang pertanggungan: minimum Rp 20.000.000,- sampai dengan Rp 750.000.000,-.

- 2) Minimum premi dasar: tergantung plan yang diambil.
- 3) Usia tertanggung: 18 tahun sampai dengan 64 tahun.
- 4) Cara pembayaran premi: bulanan dan tahunan.
- 5) Masa asuransi: 1 tahun dan dapat diperpanjang sampai dengan batasan usia maksimal 65 tahun.

12. BNI Life Perisai Plus

- Manfaat

- 1) Manfaat hidup: santunan ketidakmampuan tetap total akibat sakit/kecelakaan, santunan ketidakmampuan sementara akibat sakit/kecelakaan, santunan jika tertanggung/peserta mengalami salah satu dari 40 penyakit kritis.
- 2) Manfaat meninggal dunia: santunan uang pertanggungan sesuai plan yang dipilih jika tertanggung meninggal dunia (sakit/kecelakaan).

- Keistimewaan Produk

- 1) Perlindungan jiwa karena sakit dan kecelakaan.
- 2) Premi sangat terjangkau.

- Ketentuan Produk

- 1) Uang pertanggungan: hingga Rp500.000.000,- (tergantung plan Kartu Kredit).
- 2) Premi: 0.69% dari total pemakaian atau total tagihan Kartu Kredit.

- 3) Usia masuk tertanggung: 20 - 64 tahun (usia tertanggung + masa asuransi \leq 75 tahun).
- 4) Cara pembayaran premi: bulanan.
- 5) Masa asuransi 1 bulan dan dapat diperpanjang sampai dengan tertanggung/peserta berusia 75 tahun

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan pada Strategi Pemasaran Produk Asuransi Solusi Pintar pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk adalah data kualitatif dengan cara memperoleh data kualitatif yang dilakukan dapat memperoleh deskripsi atau gambaran secara sistematis, *factual*, dan akurat dengan cara observasi langsung dan wawancara. Sumber data yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber penelitian secara langsung. Data ini diperoleh secara langsung melalui wawancara kepada supervisor, dan staf-staf dalam lingkup kantor PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan melalui buku-buku referensi, kepustakaan dan data yang berupa konsep-konsep atau teori yang

relevan dengan masalah yang dihadapi. Data ini diperoleh secara tidak langsung, atau data yang didapat dari buku yang berhubungan dengan strategi pemasaran dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan seperti observasi, dokumentasi, kuisioner maupun wawancara.

a. Wawancara mendalam (*In-Depth Interview*)

Menurut Ardianto (2010:178) wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapat data yang lengkap dan mendalam. Wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi dalam kurung berulang-ulang secara intensif. Adapun peneliti melakukan wawancara mendalam dengan salah satu *Bancassurance specialist* pada saat pelaksanaan magang.

b. Observasi langsung (*Participant Observer*)

Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatan yang menerima hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Metode observasi adalah

metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan pancaindra peneliti. Adapun *Participant observation* peneliti terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari atau situasi yang diamati sebagai sumber data.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan cenderung menjadi data sekunder. Pemakaian dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel catatan, transkrip, buku, agenda dan lain-lain.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data 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 dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, konsep yang diberikan Miles and Huberman (1984) dalam

buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif (Sugiyono,2019:321), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

1) *Data Collection/ Pengumpulan Data*

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu pada saat pelaksanaan magang pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

2) *Data Reduction (Reduksi Data)*

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila di perlukan.

Dalam hal ini, ketika peneliti memperoleh data dari lapangan dengan cukup banyak. Adapun hasil data dari reduksi data, peneliti telah memfokuskan pada strategi pemasaran produk asuransi solusi pintar pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya. Hal ini dilakukan peneliti dengan mengamati serta

meninjau kembali hasil wawancara yang akan dilakukan dengan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

3) *Data Display (Penyajian Data)*

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data/ menyajikan data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

Dalam hal ini peneliti memfokuskan bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya dalam memasarkan produk asuransi solusi pintar. Dengan penyajian data maka data akan terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

4) *Conclusion Drawing/ Verification (Penarikan kesimpulan)*

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Diharapkan, penarikan kesimpulan yang dilakukan peneliti mampu menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan yakni strategi pemasaran produk asuransi solusi pintar pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.