

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.2 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

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 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Adapun Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah sebagai berikut:

VISI PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yaitu Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

MISI PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk:

- a. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- b. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- c. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
- d. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- e. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
- f. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Budaya Kerja BNI "PRINSIP 46" merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari :

Empat Nilai Budaya Kerja BNI:

1. Profesionalisme
2. Integritas
3. Orientasi pelanggan
4. Perbaikan tiada henti

Enam Nilai Perilaku Utama Insan BNI:

1. Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik

2. Jujur, tulus, dan ikhlas
3. Disiplin, konsistensi, dan bertanggung jawab
4. Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis
5. Senantiasa melakukan penyempurnaan
6. Kreatif dan inovatif

3.1.4 Logo dan Makna PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Gambar 3.1
Logo Bank Negara Indonesia



Penjelasan makna dari logo PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk:

a. Filosofi Logo

Identitas baru BNI merupakan hasil desain ulang untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand yang tersusun dari symbol “46” dan kata “BNI” yang selanjutnya dikombinasi dalam satu bentuk logo baru BNI.

b. Huruf BNI

Huruf BNI dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan, dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

c. Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tahun kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka “46” diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

d. Palet Warna

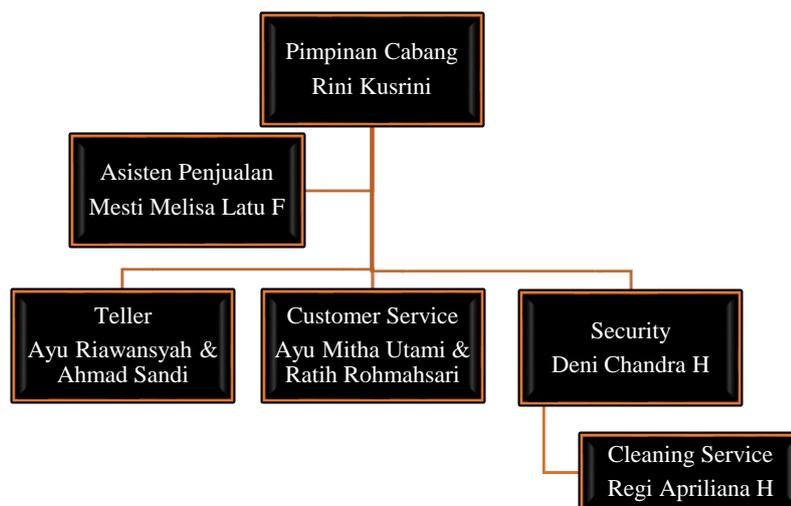
Palet warna korporat yang telah di desain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra 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 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Kantor Cabang Pembantu Universitas Tasikmalaya

Gambar 3.2
Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero)
Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi
Tasikmalaya



3.1.1 Job Description PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Tasikmalaya

a. Pimpinan

- Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di kantor
- Memimpin operasional pemasaran produk-produk di Bank Negara Indonesia
- Mencari target pendanaan/*funding*
- Mengkoordinir tim kredit yang wilayah kerjanya berada dalam wilayah kerja kantor kas untuk mencapai target yang ditetapkan
- Mengembangkan kompetensi karyawan di dalam lingkup grupnya
- Mereview Standar *Operating Produce* (SOP)

b. Analis Penjualan

- Membuat jadwal kegiatan tim pemasaran
- Memonitor atau memantau progress pekerjaan yang dilakukan oleh marketing
- Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina Kerjasama tim yang solid
- Bertanggung jawab dalam mencapai suatu target yang telah ditetapkan dan sesuai aturan

c. *Customer Service*

- Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administratif
- Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan atau complain nasabah dengan cepat
- Memberikan penjelasan secara singkat dan jelas kepada nasabah mengenai produk Bank Negara Indonesia

d. Teller

- Melayani transaksi perbankan di kantor kas
- Menerima modal awal untuk membuka transaksi
- Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form
- Membuka dan mengaktifkan system untuk operasional transaksi
- Melakukan *entry* data ke dalam system
- Menghitung total transaksi kas yang dilakukan pada hari itu
- Menandatangani laporan harian kas

e. Security

- Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

3.1.2 Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Tasikmalaya

Produk bank BNI sebagai berikut:

a. Dalam bentuk simpanan

1) BNI Taplus

Produk tabungan BNI yang memberi nilai tambah kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program undian dan dapat memilih jenis kartu debit (silver, gold, dan platinum).

2) BNI Taplus Bisnis

Tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis.

3) BNI Taplus Anak

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 sampai dengan 17 tahun. Beberapa manfaat yang ada pada produk ini yaitu bebas biaya pengelolaan rekening, buku tabungan, kartu ATM/debit tercetak nama anak sendiri, dan kartu ATM/debit dapat didesain menggunakan foto anak.

4) BNI Taplus Muda

Produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun. Beberapa fasilitas yang ada pada produk ini meliputi fasilitas *e-banking*, BNI CDM, BNI *Cashless*, dan layanan notifikasi SMS.

5) BNI Giro

BNI Giro merupakan sarana transaksi keuangan yang bisa digunakan untuk usaha maupun untuk keperluan keluarga karena mempunyai begitu banyak fasilitas yang menguntungkan. Beberapa kemudahan dari jenis tabungan ini, diantaranya penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah lainnya serta fasilitas kliring antar wilayah.

6) BNI Dollar

Produk tabungan simpanan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman. Keuntungannya suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD, SGD, dan AUD, serta dana BNI Dollar dapat dijamin untuk mendapatkan kredit.

7) BNI Tappa

BNI Tappa merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukan untuk pegawai suatu perusahaan yang menjalin kerja sama dengan BNI atau lembaga, Asosiasi dan Organisasi profesi yang memilih bank BNI sebagai salah satu sarana tabungan kartu identitas anggotanya.

8) BNI Haji

Produk tabungan BNI Haji yaitu tabungan meringankan persiapan dana untuk Ibadah Haji.

9) BNI Pandai

Tabungan BNI Pandai adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh BNI yang memiliki karakteristik basic saving account (BSA) dan dapat dibuka melalui Kantor Cabang BNI maupun melalui Agen.

10) BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional di seluruh Indonesia. Beberapa manfaatnya adalah mendorong anak untuk gemar menabung, memberikan edukasi tentang keuangan kepada anak sejak dini, dan melatih pengelolaan keuangan anak.

11) Tabunganku

Tabunganku adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan setoran awal minimal Rp 20.000.

b. Dalam bentuk pembiayaan

1) BNI Griya

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan pembelian, pembangunan, *Top Up*, *Refinancing*, atau *Take Over* properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar Kembali masing-masing pemohon.

2) BNI Griya Multiguna

Kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa property siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami/istri) sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

3) BNI Fleksi

Fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap yang pembayaran gajinya disalurkan melalui BNI, untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.

4) BNI Instan

Kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito/Giro/Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan ORI yang dibeli nasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di Sub Registry sesuai ketentuan.

5) BNI Fleksi Pensiun

Fasilitas kredit lunak yang diberikan kepada calon pension dan pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap, untuk keperluan konsumtif sepanjang tidak melanggar ketentuan internal dan eksternal yang berlaku.

c. Dalam bentuk asuransi

1) Blife Perisai Prima

Blife Perisai Prima merupakan produk yang memberikan proteksi terhadap risiko kematian dan pengganti biaya perawatan di Rumah Sakit akibat kecelakaan.

2) Blife Term Pro

Blife Term Pro memberikan perlindungan untuk menjamin kelanjutan pendapatan Tertanggung meninggal dunia dengan dua pilihan plan manfaat ada saat Tertanggung mencapai akhir masa pertanggungan yaitu tanpa pengembalian Premi atau 110% Pengembalian Premi.

3) Solusi Pintar

Program Asuransi Jiwa yang memberikan perlindungan seumur hidup atau sampai dengan usia 90 tahun dengan masa pembayaran premi terbatas.

4) Maksima Sehat

Memberikan penggantian biaya perawatan di Rumah Sakit yang diakibatkan oleh penyakit ataupun kecelakaan serta termasuk didalamnya pemberian santunan terhadap risiko kematian.

3.1.3 Jaringan Usaha PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi memiliki jaringan usaha yang cukup luas khususnya di wilayah Siliwangi dan sekitarnya. Sebagai salah satu kantor cabang kampus, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Tasikmalaya memfokuskan kerjasama pada Lembaga Pendidikan.

Untuk menambah dan menjaga jumlah Dana Pihak Ketiga (DPK) serta memasarkan produk BNI secara keseluruhan, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi sampai saat ini menjalin kerjasama dengan berbagai Lembaga Pendidikan. Seperti bekerjasama dengan Universitas Siliwangi, Universitas Perjuangan, Universitas Muhammadiyah, SMKN 2 Tasikmalaya, Institut Agama Islam Tasikmalaya dan lain-lain.

Selain bekerjasama dengan Lembaga Pendidikan, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Universitas Siliwangi juga bekerjasama dengan BPR Artha Galunggung untuk memfasilitasi dalam perkreditan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun tugas akhir ini adalah deskriptif kualitatif .

Menurut Sugiyono (2021: 18) menyatakan bahwa:

“Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi*”.

Dalam pengumpulan data-data yang diperlukan untuk tugas akhir, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam menyusun tugas akhir ini, data primer yang digunakan adalah wawancara langsung ke PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi sedangkan observasinya langsung kepada pekerjaan yang akan dituju.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur, buku-buku yang berisi perbankan, serta data lain yang terakait dengan tema atau judul tersebut.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik pengumpulan data yang sesuai yaitu:

1) *Participant Observer*

Observasi yaitu metode melalui pengamatan secara langsung dilapangan terhadap obyek penelitian. Penulis melakukan penelitian dengan cara megamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang akan diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini penulis terjun langsung dan melakukan observasi ke PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

2) *Depth in Interview* (wawancara mendalam)

Menurut Sugiyono, (2018) mengatakan bahwa wawancara mendalam digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Penulis melakukan Teknik

pengumpulan wawancara mendalam dengan *customer service* dan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

3) Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono, (2017: 291) mengungkapkan bahwa “studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terakit dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti”.

Sedangkan menurut Nazir, (2013: 93) mengatakan bahwa studei kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur, catatan-catatan.

Dengan ini penulis menggunakan studi kepustakaan berupa buku-buku.

3.2.3 Teknik Analisis Data

1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara mendalam.

2) Reduksi Data

Menurut Sugiyono, (2018: 135) Reduksi data adalah merangkum, 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 lebih jelas, dan

mempemudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

3) Penyajian Data

Menurut Sugiyono, (2018: 137) menyatakan bahwa:

“Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk grafik, table, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami”

4) Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono, (2018: 142) menyatakan bahwa:

“Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan”.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.