

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambatran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah 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

➤ Visi

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

➤ Misi

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 :

1. Profesionalisme.
2. Integritas.
3. Orientasi Pelanggan.
4. Perbaikan Tiada Henti.

6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI:

1. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil yang Terbaik.
2. Jujur, Tulus an Ikhlas.
3. Disiplin, Konsisten dan Bertanggung Jawab.
4. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis.
5. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.
6. 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 2 statmant 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 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 orisinal.

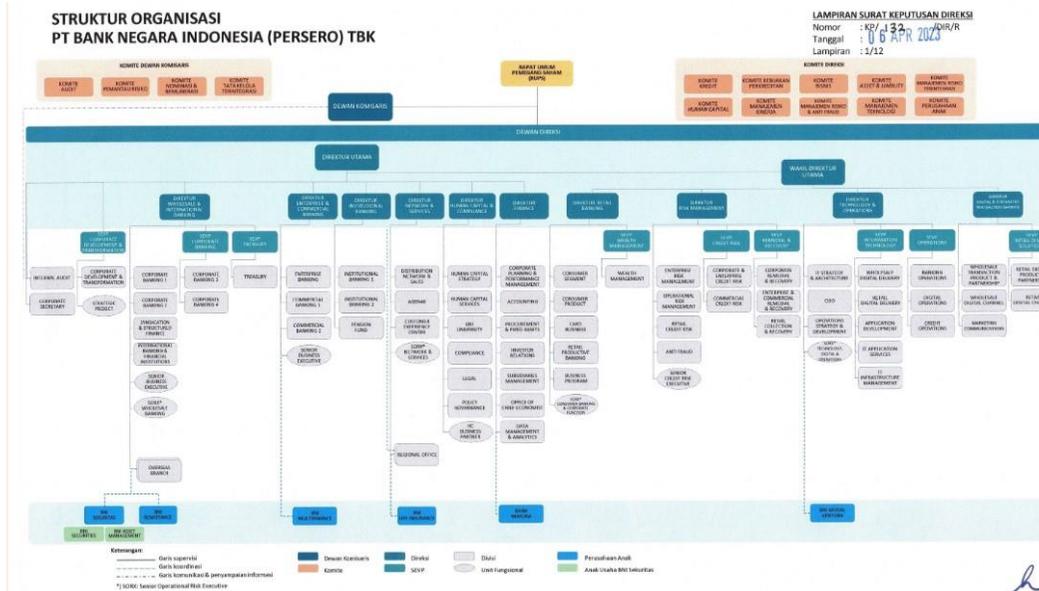
b. Simbol 46

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.

3.1.5 Stuktur organisasi



Gambar 3. 2 Stuktur Organisasi Bank BNI
 (Sumber: <https://www.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. *Costumer 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 parker 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 dana 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

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data deskriptif atau data yang berbentuk kata-kata dan tidak berbentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi literatur.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian yaitu data primer dan data sekunder yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti, dengan cara keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

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, kuisisioner maupun wawancara mendalam.

- a. Wawancara mendalam

Menurut (Noneng Masitoh & Euis Rosidah, 2018:285), adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu.

Sedangkan menurut Esterberg (Sugiono, 2019:231) adalah wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Penulis melakukan wawancara mendalam dengan salah satu karyawan yang ada di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk disela jam istirahat untuk menambah informasi mengenai topik yang diangkat dalam penelitian.

b. Observasi Langsung

Menurut Nasution (Sugiyono, 2019), menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Sedangkan menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2019:145), menyatakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

Penulis melakukan observasi secara langsung selama satu bulan lebih pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk untuk merasakan secara langsung dan sebagai pengalaman menjadi bagian dari *staff* perbankan, selain merasakan

sendiri peneliti juga mengamati pada saat proses pengerjaan topik yang diangkat oleh penulis.

2. Studi Kepustakaan

Menurut (Nazir & Moh., 2013:93), Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan ini bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dan kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan yang bersifat praktis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2017) Teknik analisis data adalah metode dalam memproses data menjadi informasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif menghasilkan mengumpulkan data, reduksi data, dan penyajian data. Dari hasil tersebut disimpulkan teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan data secara objektif sesuai dengan hasil wawancara dan observasi.

2. Reduksi Data

Dalam tahap ini peneliti meringkas data, hal-hal mana saja yang benar-benar dibutuhkan dan membuang hal-hal yang tidak penting.

3. Penyajian Data (*Display*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

4. Penarikan Kesimpulan

Merupakan tahap akhir dalam analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari segi permasalahan yang ada.