

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT BNI (Persero)

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama Bank Negara Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti UndangUndang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan UndangUndang 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. AHUAH.01.0250609 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. AHUAH.01.030776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% 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 ke4 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 BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan hibank.

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 Bank BNI

Sebagai Bank terbesar Nasional ke-4 di Indonesia diperlukan visi dan misi yang harus di implementasikan oleh PT BNI (Persero) guna mencapai kepuasan pelanggan dan mencapai cita cita Perusahaan adapun visi dan misi PT BNI (Persero) adalah sebagai berikut:

1). Visi Bank BNI

BNI berupaya menjadi bank yang unggul dalam bidang *human* kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui improvement dan inovasi melalui produk/jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur.

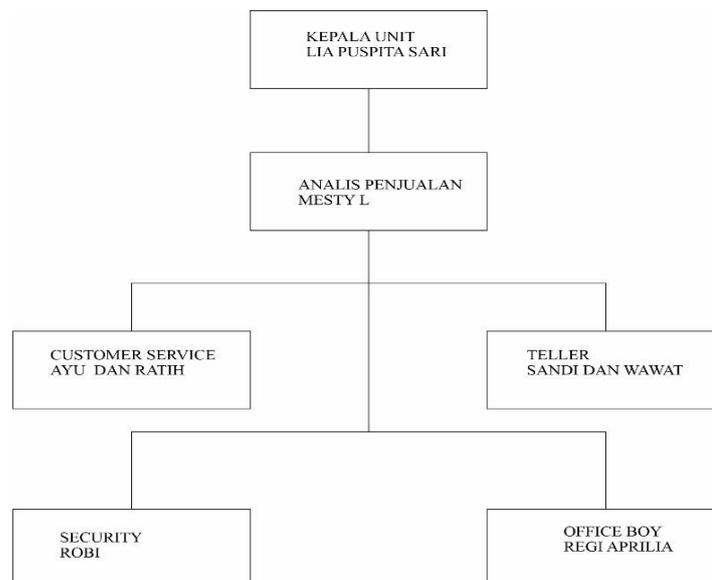
2). Misi Bank BNI

Adapun misi untuk mencapai visi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.

- b. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- c. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- d. Meningkatkan kepedulian dan tanggungjawab terhadap lingkungan dan komunitas.
- e. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan kata kelola perusahaan yang baik.

3.1.3 Struktur Organisasi PT. Bank BNI (Persero) Kantor cabang Pembantu Universitas Siliwangi



Gambar 1. 1 struktur organisasi PT. Bank BNI KCP Universitas Siliwangi

(Sumber PT. BNI KCP Universitas Siliwangi 2023)

3.1.4 Deskripsi Pekerjaan

Adapun deskripsi pekerjaan masing masing jabatan di PT Bank Negara Indonesia kantor cabang pembantu Universitas Siliwangi adalah sebagai berikut:

1. Pimpinan Unit

- a. Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di kantor.
- b. Memimpin operasional pemasaran produk-produk di Bank Negara Indonesia.
- c. Mencari target pendanaan/*funding*.
- d. Mengkordinir tim kredit yang berada di wilayah kerjanya berada untuk mencapai target yang ditetapkan.
- e. Mengembangkan kompetensi karyawan di dalam lingkup grupnya.
- f. Mereview Standar *Operating Produce* (SOP).

2. Analis Penjualan

- a. Membuat jadwal kegiatan tim pemasaran produk-produk yang dibuat oleh perusahaan.
- b. Memonitor atau memantau progress pekerjaan yang dilakukan oleh *marketing*.
- c. Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina Kerjasama tim yang solid.
- d. Bertanggung jawab dalam mencapai suatu target yang telah ditetapkan dan sesuai aturan yang dibuat oleh perusahaan.
- e. Menyusun rencana strategi pemasaran produk

3. *Customer Service*

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

4. *Teller*

- a. Melayani transaksi perbankan di kantor kas.
- b. Menerima modal awal untuk membuka transaksi.
- c. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis. Di form.
- d. Membuka dan mengaktifkan system untuk operasional transaksi.
- e. Melakukan entry data ke dalam system.
- f. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan pada hari itu.
- g. Menandatangani laporan harian kas

5. *Security*

Tugas dan tanggung jawab *Security* yaitu 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 setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank, Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan, Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah, Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang

memerlukan pertanyaan dan informasi.

6. *Office Boy*

- a. Memastikan seluruh ruang lingkup kantor PT. BNI (Persero) kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi bersih dan nyaman bagi para nasabah dan penghuni kantor tersebut.
- b. Menjadi pelayan kepada staf lain apabila membutuhkan bantuan
- c. Mengecek ketersediaan sarana dan prasarana kantor.
- d. Membersihkan seluruh ruangan kantor halaman PT BNI (Persero) kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi

3.1.5 Produk PT Bank BNI (Persero) Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi

Produk dan layanan yang disediakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Universitas Siliwangi terdiri dari Produk Penghimpun Dana, Produk Pembiayaan dan Produk Asuransi yang dapat digunakan oleh nasabah. Produk tersebut sudah dikenali masyarakat luas, produk-produk dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero). terbagi menjadi tiga produk yang berbeda kegunaan produk tersebut yaitu produk penghimpun dana, produk pembiayaan dan produk asuransi. Adapun penjelasan dari ketiga produk tersebut bisa kita lihat, yaitu:

1). Produk Penghimpun Dana

- a. BNI Taplus yaitu 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*). Produk ini bisa menggunakan fitur *face recognition* dalam pembukaan rekening produk ini.

- b. BNI Taplus Bisnis BNI Taplus merupakan jenis tabungan yang diperuntukan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis. Produk ini biasanya digunakan oleh pemilik usaha untuk menghimpun dana usaha dan bisnisnya.
- c. BNI Taplus Anak adalah 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 dan kartu ATM/debit tercetak nama anak sendiri, dan kartu ATM/debit dapat didesain menggunakan foto anak atau dapat menyatu sebagai identitas kartu pelajar
- d. BNI Taplus Muda merupakan 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*, layanan notifikasi via SMS dan juga bisa melakukan pembukaan rekening tabungan ini dengan fitur *face recognition*.
- e. 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.

- f. BNI Dollar tabungan simpanan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman.sebagai investasi bagi nasabah keuntungannya suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD, SGD, dan AUD, serta dana BNI Dollar dapat dijamin untuk mendapatkan kredit. Produk ini digunakan untuk nasabah yang ingin investasi dengan menyimpan mata uang asing untuk mendapatkan suku bunga valas.
- g. 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.
- h. 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.
- i. BNI Simpanan Pelajar Tabungan untuk siswa 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 yang masih bersekolah agar menabung untuk persiapan masa yang akan datang. Tabunganku adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan setoran awal minimal Rp 20.000.

2). Produk Pembiayaan

- a. BNI Griya adalah 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.
- b. BNI Griya Multiguna adalah 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.
- c. BNI Fleksi adalah 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.
- d. BNI Instan adalah 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 yang diatur sesuai perjanjian nasabah dengan Perusahaan terkait dengan simpanan yang digunakan oleh nasabah dengan bentuk deposito, giro ataupun tabungan.
- e. BNI Fleksi Pensiun adalah 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.

3. Produk Asuransi

- a. *Blife* Perisai Prima merupakan produk yang memberikan proteksi terhadap risiko kematian dan pengganti biaya perawatan di Rumah Sakit akibat kecelakaan. Produk asuransi ini sangat bermanfaat bagi nasabah untuk mendapatkan jaminan disaat keadaan darurat.
- b. *Blife Term Pro* merupakan perlindungan untuk menjamin kelanjutan pendapatan Tertanggung meninggal dunia dengan dua pilihan plan manfaat ada saat Tertanggung mencapai akhir masa pertanggung yaitu tanpa pengembalian Premi atau 110% Pengembalian Premi.
- c. Solusi Pintar merupakan Program Asuransi Jiwa yang dibuat oleh PT.Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dalam memberikan perlindungan seumur hidup atau sampai dengan usia 90 tahun dengan masa pembayaran premi terbatas. Ansuransi ini sangat menguntungkan nasabah untuk masa yang akan datang dan menjamin nasabah dalam ansuransi seumur hidup.
- d. Maksimal Sehat merupakan jenis asuransi yang memberikan penggantian biaya perawatan di Rumah Sakit yang diakibatkan oleh penyakit ataupun kecelakaan serta termasuk didalamnya pemberian santunan terhadap risiko kematian, produk ini sama halnya dengan ansuransi kehidupan bagi nasabah yang memiliki produk ini.

3.1.6 Jaringan Usaha

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi memiliki jaringan usaha Untuk 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 telah menjalin kerja sama dengan lembaga pendidikan, seperti berkerja sama dengan Universitas Perjuangan, Universitas Muhammadiyah Tasikmalaya, Universitas Siliwangi, SMKN 2 Kota Tasikmalaya dan Institut Agama Islam Kota Tasikmalaya dan lain- lain.

Selain itu, PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas siliwangi bekerja sama juga dengan BPR ARTHA GALUNGGUNG untuk membantu memfasilitasi perkreditan yang menjadi sebuah *support* sistem terkait fasilitas perkreditan yang dibantu oleh BPR ARTHA GALUNGGUNG kepada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas siliwangi.

3.2. Metode Penelitian

Berdasarkan jenis data metode penelitian yang dapat diterapkan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut definisi Straus, A. dan Corbin, J. yang dikutip oleh Leksono, S. (2016:19), penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan di mana temuan-temuan yang dihasilkan tidak dapat diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi lainnya. Sugiyono (2019:16) juga menyatakan bahwa metode penelitian kualitatif berdasarkan filsafat

postpositivisme, digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dalam perspektif Bogdan dan Taylor yang disampaikan oleh Leksono, S. (2016:59), metodologi penelitian kualitatif dianggap sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau perilaku yang diamati. Untuk memfokuskan penelitian, penulis memilih metode kualitatif deskriptif, di mana deskripsi diartikan sebagai menjelaskan atau menggambarkan, sesuai dengan pemahaman Vardiansyah yang dikutip oleh Leksono, S. (2016:181). Penelitian deskriptif, menurut Vardiansyah, adalah upaya pengolahan data agar dapat diungkapkan dengan jelas dan tepat, sehingga dapat dimengerti oleh banyak orang yang tidak langsung mengalami sendiri.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

- a. Jenis Data Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yang bersifat deskriptif atau non-angka. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara (*in-depth interview*), *participant observer*, dan studi Pustaka.
- b. Sumber Data menurut Sutopo (2006:56), sumber data adalah tempat data diperoleh melalui metode tertentu, seperti manusia, artefak, atau dokumen. Sumber data yang digunakan meliputi data primer yang diperoleh langsung dari PT BNI (Persero) Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi, dan data sekunder yang digunakan sebagai pendukung dari literatur yang

mendukung penelitian baik dari buku, jurnal, internet atau makalah yang mendukung penelitian dari masalah terkait.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

1). Studi lapangan

Merupakan suatu metode yang dilakukan oleh penulis dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Dalam konteks ini, terdapat dua teknik utama yang digunakan:

- a. *In-Depth Interview* Menurut Sutopo (2006:74), "*In-Depth Interview* adalah metode wawancara mendalam dengan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka langsung, baik dengan atau tanpa menggunakan pedoman." Penulis melakukan wawancara mendalam mengenai topik penelitian dengan bagian analis penjualan dan pimpinan unit perusahaan. Tujuannya adalah untuk mencari data dan informasi yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.
- b. *Participant Observer* Sugiono (2015:204) mendefinisikan "*Participant Observer*" atau pengamatan sebagai kegiatan di mana peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Penulis melakukan pengamatan partisipatif pada kegiatan sehari-hari analis penjualan dan *customer service*. Penulis juga turut serta dalam sebagian kegiatan tersebut. Melalui observasi partisipatif ini, data yang diperoleh diharapkan menjadi lebih lengkap, akurat, dan terperinci.

2). Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2016:93), "Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan masalah yang dipecahkan." Dalam konteks penelitian ini, penulis mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan topik penelitian. Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan data teoritis dan menjadikannya sebagai dasar pemikiran praktis. Dengan menggabungkan studi lapangan dan studi kepustakaan, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kegiatan perusahaan serta membangun landasan teoritis yang kuat untuk mengatasi masalah yang ada.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Penulis menggunakan empat tahapan dalam teknik analisis data pada penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Pengumpulan Data merupakan teknik yang dilakukan oleh penulis untuk menghimpun informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian. Proses ini melibatkan berbagai metode seperti wawancara mendalam, observasi, dan studi literatur untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif terkait dengan topik penelitian.
- b. Reduksi Data merupakan tahap penyederhanaan atau penggolongan data dengan cara mengeliminasi informasi yang tidak relevan atau tidak diperlukan. Pemilihan data yang relevan dilakukan dengan tujuan akhir

untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Proses ini membantu peneliti fokus pada aspek-aspek penting dari data yang telah terkumpul.

- c. Penyajian Data, melibatkan kegiatan penyusunan data yang telah diperoleh secara sistematis agar mudah dipahami. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan, atau bagan. Tujuannya adalah agar data tersusun dalam pola hubungan, memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola atau temuan yang muncul.
- d. Kesimpulan yaitu untuk mencari makna dari data yang telah dikumpulkan. Dalam proses ini, peneliti menganalisis hubungan, persamaan, atau perbedaan antar data untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban terhadap permasalahan penelitian. Kesimpulan ini menjadi hasil akhir dari analisis data kualitatif dan memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait dengan fenomena yang diteliti.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian kualitatif diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam dan kontekstual terhadap fenomena yang diamati, serta menghasilkan temuan yang dapat menjadi landasan untuk pengembangan pengetahuan lebih lanjut.