

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

### **DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Dibangun pada tahun 1946, BNI atau yang dikenal sebagai Bank Negara Indonesia merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia.

Bank Negara Indonesia memulai untuk mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia dengan nama ORI atau Oerang Republik Indonesia, pada malam hari menjelang tanggal 30 Oktober 1946. Hingga saat ini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 Juli dan ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan pada

akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46”.

Pada tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT. Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996.

Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, BNI bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaann negara.

Pada saat ini, Bank Negara Indonesia memiliki 978 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia dan 5 cabang di luar negeri diantaranya Singapore, Hongkong, Tokyo, New York dan London, serta kantor perwakilan di beberapa negara, seperti di Timur Tengah. Dilengkapi jaringan untuk penyaluran kredit, yaitu 51 Sentra Kredit Kecil (SKC), 112 unit Kredit Kecil (UKC), 63 cabang *stand alone*, 20 Sentra Kredit Menengah (SKM), serta 54 cabang syariah. Untuk jaringan elektronik, ATM Bank Negara Indonesia saat ini berjumlah lebih dari 13.000 mesin yang tersebar di seluruh Indonesia (data per Maret 2023) dan terkoneksi dengan 58.000 Jaringan ATM LINK, 76.000 Jaringan ATM BERSAMA, 96.000 jaringan ATM PRIMA,

100.000 jaringan ALTO, serta fasilitas SMS *Banking*, dan BNI *Internet Banking* di laman [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) untuk kebutuhan transaksi perbankan dengan puluhan fitur.

### **3.1.2 Visi Misi Perusahaan**

#### **a. Visi Bank Negara Indonesia**

menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam Layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

#### **b. Misi Bank Negara Indonesia**

- 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 kepedulian dan tanggungjawab kepada lingkungan dan masyarakat.
- e. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- f. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

### 3.1.3 Produk Perusahaan

#### A. Simpanan

##### 1. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang di khususkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun. Fasilitas BNI Taplus Muda antara lain:

- a. *E-Banking*: Fasilitas transaksi perbankan elektronik yang terdiri dari BNI ATM, BNI *Mobile Banking*, BNI *Phone Banking*.
- b. BNI CDM (*Cash Deposit Machine*) atau layanan transaksi 24 jam melalui mesin CDM untuk melakukan setoran tunai.
- c. BNI *Cashless* atau layanan transaksi 24 jam melalui sarana mesin ATM untuk melakukan transaksi non tunai.
- d. BNI CRM (*Cash Recycle Machine*) atau layanan transaksi 24 jam melalui sarana mesin CRM untuk melakukan setoran dan penarikan tunai.
- e. Layanan notifikasi transaksi via SMS

##### 2. BNI Taplus

BNI Taplus memberikan kemudahan, kenyamanan layanan dan banyak keuntungan untuk berbagai aktivitas transaksi perbankan.

Manfaat BNI Taplus antara lain:

a. Mudah

Hanya dengan setoran awal sebesar Rp 500.000,- untuk wilayah JABODETABEK atau Rp 250.000,- untuk wilayah NON JABODETABEK. Pembukaan rekening, penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan di lebih 1.700 cabang BNI dengan fasilitas *Online*. Calon nasabah akan mendapatkan kartu debit BNI yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit yang dapat digunakan untuk belanja dan pembayaran lainnya di *merchant* yang berlogo MASTER CARD baik di dalam maupun di luar negeri.

b. Nyaman

Dengan dibekali fasilitas BNI SMS *banking*, BNI Internet *banking* dan BNI *phone banking* menambah kenyamanan nasabah untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja sehingga nasabah lebih leluasa memanfaatkan waktu. Layanan

*weekend banking* pada hari sabtu dan minggu di beberapa cabang.

### 3. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis adalah produk tabungan yang diperuntukan bagi pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dalam mendukung transaksi bisnis. Manfaat BNI Taplus Bisnis adalah:

- a. Mendapatkan kartu debit BNI gold atau kartu BNI platinum sebagai karu debit dengan limit yang lebih tinggi.
- b. Dapat di afiliasikan dengan kartu debit BNI Co – Brand komunitas bisnis tertentu.
- c. Rincian transaksi tercetak lengkap di buku tabungan.
- d. Info *cash flow* setiap akhir bulan.
- e. Mendapatkan fasilitas notifikasi transaksi melalui SMS.
- f. Fasilitas *Automatic Transfer system Online (ATS online)* atau *sweep Account*.

Taplus Bisnis Non Perorangan diperuntukkan untuk badan usaha, baik Badan Hukum (PT, koperasi, yayasan) maupun Non badan hukum (CV, Firma) dan non badan usaha (asosiasi, perkumpulan, himpunan, ikatan, instansi, dan lain-lain). Persyaratan untuk taplus bisnis adalah:

- a. Bentuk hukum yang jelas.
- b. Surat Kuasa penunjukan pengelolaan rekening.
- c. Tanda bukti dari pengurus atau pejabat berwenang.
- d. Tanda bukti dari pemberi atau penerimaan kuasa.
- e. Data pendukung lain, seperti akte pendirian, izin usaha, NPWP, SITU, dan lain-lain.

#### 4. BNI Taplus Pegawai

BNI Taplus Pegawai merupakan tabungan yang di peruntukkan bagi pegawai, anggota suatu perusahaan, lembaga, asosiasi, organisasi profesi yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan, kartu identitas pegawai atau anggota. Manfaat BNI Taplus Pegawai adalah memberikan fasilitas kartu pegawai atau kartu anggota suatu perusahaan, lembaga, asosiasi, dan organisasi. Kartu pegawai dapat digunakan untuk macam kebutuhan dan dapat

bertransaksi di ribuan jaringan ATM BNI, ATM Bersama dan Link serta fasilitas BNI *Internet banking*, BNI *phone banking*, dan BNI *SMS banking*.

#### 5. BNI taplus Anak

BNI Taplus anak adalah tabungan yang diperuntukan bagi anak dengan usia 0 sampai dengan 17 tahun. Manfaat BNI Taplus anak antara lain:

- a. Membiasakan anak untuk belajar menabung sedari dini.
- b. Pada buku tabungan dan kartu debit atau ATM tercetak nama anak sendiri.
- c. Kartu debit ATM dapat didesain menggunakan foto anak.
- d. Memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan belanja menggunakan kartu debit dengan limit Rp. 500.000,- per hari.
- e. Orang tua tetap dapat memantau transaksi anak karena ada notifikasi SMS yang akan dikirimkan ke ponsel orang tua.
- f. Bebas biaya pengelolaan rekening.

g. Untuk memberi keleluasaan bertransaksi, pada saat anak berusia 17 tahun, rekening akan di konversi secara otomatis menjadi BNI Taplus Muda dengan nomor rekening yang sama.

h. Promo-promo menarik di toko-toko favorit yang bekerjasama dengan BNI

Persyaratan yang harus dipenuhi agar bisa membuka rekening BNI Taplus Anak, antara lain:

a. Mengisi formulir aplikasi data nasabah (CIF) perorangan dan formulir pembukaan rekening yang ditandatangani oleh anak atau orang tua.

b. Membawa bukti Identitas diri seperti Kartu keluarga dan melampirkan fotokopi pendukung lainnya.

## 6. BNI Tapenas

Rancangan keuangan untuk keluarga Anda sejak dini dengan BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan untuk

mewujudkan tujuan masa depan dengan lebih pasti dan aman.

Manfaat BNI tapenas antara lain:

- a. Kepastian dana untuk tujuan di masa depan.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dalam menabung.
- c. Mendapatkan manfaat asuransi bebas premi.
- d. Sarana investasi dengan mendapat bunga lebih tinggi dibandingkan tabungan biasa.

BNI Tapenas memiliki Keunggulan, antara lain:

- a. Tersedia dalam pilihan mata uang IDR dan USD.
- b. Rekening afiliasi harus dalam mata uang yang sama.
- c. Bebas menentukan jangka waktu mulai dari 3 bulan sampai dengan 216 bulan.
- d. Bebas menentukan setoran bulanan, mulai dari Rp. 100.000,- sampai dengan Rp. 25.000.000,- (kelipatan Rp. 50.000,-) atau USD 20 sampai dengan USD 2.500 (kelipatan USD 10).

- e. Bebas menambah dana diluar setoran bulanan (setoran tambahan) dengan menyetor langsung ke rekening BNI Tapenas.

## **B. Pinjaman**

### 1. BNI Griya

BNI Griya merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan pembelian, pembangunan atau renovasi, *refinancing*, atau *take over property* berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan masing-masing pemohon.

### 2. BNI Fleksi

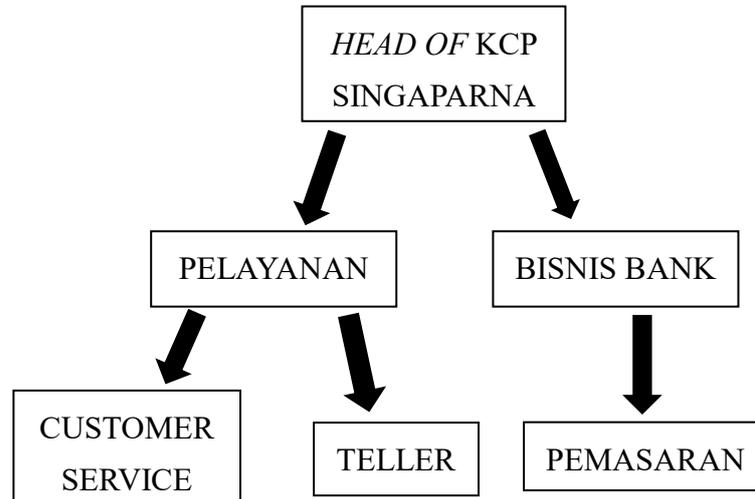
BNI Fleksi merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*) untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun undang-undang yang berlaku.

### 3. BNI Instan

BNI Instan adalah kredit yang dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito / Giro / Tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan obligasi pemerintah Indonesia yang bersifat likuid (antara lain Obligasi Negara Ritel (ORI), Sukuk Ritel (SR), *Fixed Rate* (FR), Variabel Rate (VR), dan lain-lain) kecuali Sukuk Tabungan (ST) dan *Saving Bonds Retail* (SBR) yang dibeli Nasabah di BNI/bank lain/perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di Sub Registry sesuai ketentuan.

### 3.1.4 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu

#### Singaparna



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Sumber: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna

Tasikmalaya, 2020

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, dapat diketahui mengenai setiap jabatan – jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.

Adapun tugas dan wewenang masing – masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

## 1. *Head of KCP Singapura*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah, antara lain:

- a. Memaksimalkan tingkat pelayanan dan profitabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada nasabah.
- b. Merencana, mengelola dan mengendalikan aktivitas kantor cabang pembantu sejalan dengan kebijaksanaan dan pedoman yang digariskan oleh kantor cabang.
- c. Memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kerjasama dengan relasi dan nasabah.

## 2. *Customer Service*

Merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* dengan fungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan dan produk – produk perbankan. Berikut adalah tugas *customer service*

Jenis Tugas	Detail Perincian Tugas
Pembukaan, perlindungan dan penutupan rekening	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima permohonan pembukaan, pengkinian data nasabah serta penutupan rekening nasabah.</li> <li>2. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening dan bilyet deposito kepada nasabah.</li> </ol>
Pelayanan informasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan penjelasan ataupun informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa perbankan, cara pengisian formulir – formulir transaksi bank, memberikan informasi terkait kurs transaksi, tingkat suku bunga yang sedang berlaku serta biaya terkait administrasi.</li> </ol>
Pelayanan keluhan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima keluhan nasabah, mencatat ataupun mengadministrasikan, serta menginformasikan penyelesaian kepada nasabah.</li> </ol>

<p>Pelayanan keluhan</p>	<p>1. Menerima keluhan nasabah, mencatat/mengadministrasikan, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian kepada nasabah.</p>
<p>Pelayanan administrasi</p>	<p>1. Menggali kebutuhan nasabah atau calon nasabah.</p> <p>2. Memberikan informasi tentang solusi atau layanan kebutuhan calon nasabah melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memberikan informasi yang jelas dan tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah.</li> <li>- Pemberian solusi produk/layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.</li> <li>- Memproses permintaan produk/layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan service level</li> </ul>

	<p>yang ada/janji kepada nasabah.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mencarikan <i>alternative</i> solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bias diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindak lanjut sampai tuntas.</li> </ul>
--	---

**Tabel 3.1 Tugas *Customer Service***

**Sumber: Bank BNI**

### **3. *Teller***

#### **a. Tugas *teller***

1. Memproses atau melaksanakan transaksi baik tunai ataupun nontunai termasuk warkat – warkat sesuai batas wewenangnya.
2. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai atau bank notes dan warkat – warkat berharga.
3. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
4. Melaksanakan pembukaan dan vasilidasi dengan benar.

5. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pagawai lainnya.
6. Melaksanakan penukaran uang seluruh ke cabang coordinator/pooling cash/Bank Indonesia.

b. Tanggung jawab *Teller*

1. Melayani nasabah yang ingin menyetorkan, mengambil atau mentransfer uang dan lain – lain dengan teliti dan cepat.
2. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
3. Menjaga keamanan alat – alat identitas teller yaitu user ID, password, anak kunci cash box dan laci.

## **3.2 Metode Penelitian**

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

Jenis sumber data yang digunakan pada strategi pemasaran produk tabungan Taplus Muda PT. Bank Negara Indonesia KCP Singaparna adalah data kualitatif dengan cara memperoleh deksriptif atau gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat dengan wawancara atau observasi langsung. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah jenis data primer yang dilakukan dengan wawancara,

sedangkan data sekunder berasal dari buku-buku, sumber, artikel, brosur, dan kepustakaan lain yang berkaitan dengan judul penelitian.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam proses penelitian data, penulis menggunakan 3 teknik pengumpulan dan Menurut Suharsini Arikunto (2000:134) instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu Studi Pustaka dan wawancara mendalam.

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

Menurut Bungi (2013, 133) wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan metode tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang sedang diwawancara.

Teknik wawancara yang digunakan pada penelitian kali ini adalah wawancara semi terstruktur, di mana dilakukan kepada petugas *costumer service*. Tujuan dari penggunaan wawancara semiterstruktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

Dalam wawancara terdapat tahapan-tahapan yang akan dilakukan oleh penulis untuk melakukan pengumpulan data yaitu:

- a. Membuat pedoman pertanyaan wawancara, sehingga pertanyaan yang diberikan sesuai dengan tujuan wawancara tersebut.
- b. Menentukan narasumber wawancara.
- c. Menentukan lokasi dan waktu wawancara.
- d. Melakukan proses wawancara.
- e. Merekap hasil wawancara.

## 2. *Participant Observer* (Observasi Langsung)

Ada beberapa pendapat mengenai teknik pengumpulan data, menurut Zukdafrial (2012:39) menyebutkan teknik observasi langsung adalah suatu metode pengumpulan data secara langsung, dimana peneliti langsung mengamati gejala-gejala yang diteliti dari suatu objek penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian yang telah dirancang. Sedangkan menurut Yusuf (2013:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan

mendengarkan objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa teknik observasi langsung adalah pengamatan langsung kelapangan dengan terfokus pada subjek atau objek yang akan diteliti. Pengamatan ini dilakukan langsung terhadap *customer service* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

### 3. Studi Pustaka

Pada tahap ini, penulis melakukan penelitian dengan cara menelaah buku-buku, artikel, brosur, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

#### **3.2.3 Teknik Analisa Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. KCP Singaparna adalah dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis dengan studi kepustakaan dengan mengumpulkan data yang dilakukukan dengan cara membaca, mempelajari, menghasilkan kata-kata tertulis, baik dari wawancara ataupun observasi. Data yang di analisis yaitu berkaitan dengan strategi pemasaran produk Taplus Muda pada PT.

Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Singapura. Berikut adalah teknik analisa data yang digunakan oleh penulis:

Menurut Stainback dalam Sugiyono (2015:88) analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian, sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi. Analisis data terdiri dari empat aktivitas, yaitu:

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

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting untuk dicari, sehingga data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, dan memfokuskan pada hal-hal penting.

### 3. Penyajian Data

Dalam penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan *display*-kan data, akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan untuk memperoleh temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada dimana temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga sesudah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.