

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil 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 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 Profile Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Nama Perusahaan	: Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Tanggal Pendirian	: 5 Juli 1946
ISIN	: ID1000096605
Kegiatan Utama	: Perbankan Komersial
Jenis	: Jasa Keuangan/publik/badan usaha milik negara
Didirikan	: Jl.Senopati No.4 Yogyakarta
Informasikan Kontak	:
Kantor Pusat	: Jakarta Pusat, 0 500 046 Indonesia
Telp	: +62 21 30500046
Faks	: (021) 2254 1203
Web	: <a href="http://www.bni.co.id">www.bni.co.id</a>

### **3.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

#### 1. Visi

Menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

#### 2. Misi

- Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.

- Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Global Bisnis.
- Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
- Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
- Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

### 3.1.4 *Statement* Budaya Perusahaan

Budaya kerja BNI “**PRINSIP46**” merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari 4 (empat) nilai budaya kerja dan 6 (enam) perilaku utama insan BNI, diantaranya:

Tabel 3. 1 *Statement* Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

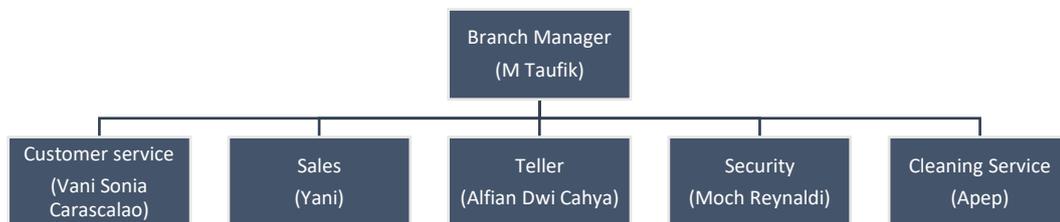
Nilai Budaya Kerja BNI	Nilai Perilaku Utama Insan BNI
Profesionalisme ( <i>Professionalism</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik.</li> </ul>
Integritas ( <i>Integrity</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jujur, tulus, dan ikhlas.</li> <li>• Disiplin, konsisten dan bertanggungjawab.</li> </ul>
Orientasi Pelanggan ( <i>Customer Orientation</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis.</li> </ul>
Perbaikan tiada henti ( <i>Continuous Improvement</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senantiasa melakukan penyempurnaan.</li> <li>• Kreatif dan inovatif.</li> </ul>

**Sumber :** PT. Bank Negara Indonesia

### 3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP

#### Kawali

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia Tbk. KCP Kawali



**Sumber :** PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kawali

#### 3.1.6 Job Description

- a. *Branch Manager*
  - Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu.
  - Memimpin operasional pemasaran produk-produk di Bank Negara Indonesia.
  - Mencari target pendanaan/sumber dana (*funding*)
  - Mengkoordinir tim pemasaran yang berada di wilayah kerjanya untuk mencapai target yang ditetapkan.
  - Me-review *Standar Operating Procedure (SOP)*.
- b. *Customer service*
  - Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administrasi.
  - Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan/*complain* nasabah
  - dengan cepat.

- Memberikan penjelasan secara singkat dan jelas kepada nasabah mengenai produk Bank BNI.

c. *Sales*

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

d. *Teller*

- Melayani transaksi di perbankan Kantor Cabang.
- 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 sistem.
- Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu.
- Menandatangani laporan harian kas.

*e. Security*

- Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan.
- Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- Memeriksa barang bawaan nasabah apabila ada tindak yang mencurigakan.
- Menanyakan keperluan nasabah dan mengambilkan nomor antrian sesuai dengan keperluan nasabah.
- Memberi petunjuk atau arahan dengan baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.

*f. Cleaning Service*

- Membersihkan ruangan sebelum aktivitas perbankan dimulai di pagi hari dan kembali membersihkan saat perbankan tutup.
- Mengecek ketersediaan produk perbankan yang dibutuhkan.

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif menurut (Moleong, (2017:78) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus

yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses.

Metode deskriptif menurut (Sukardi,(2021:48) merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak peninjauan pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi lapangan**

Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

##### **a. *In Depth Interview* (Wawancara)**

Menurut (Sugiyono, 2017:90) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide

dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Penulis melakukan proses pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung dengan ibu Vani Sonia Carascalao sebagai *customer service* di PT Bank Negara Indonesia KCP Kawali.

*b. Participant Observer*

Menurut (Arifin, 2014:78) menyatakan, “Suatu proses pengamatan terhadap *customer service* dan nasabah dalam pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu”.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Susilo dan Gudnanto dalam (Sugiyono, (2017:32) menyatakan bahwa, “Studi kasus merupakan metode yang diterapkan untuk memahami individu lebih mendalam. Hal ini dilakukan supaya peneliti bisa mengumpulkan dan mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai individu yang diteliti, berikut masalah yang dihadapi supaya dapat terselesaikan dan berkembang lebih baik”. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2017) menyatakan, “Studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”.

**3.2.3 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang merujuk pada informasi yang diperoleh dari sifat atau karakteristik data yang bukan angka, mengumpulkan data dan menganalisis data yang bersifat naratif. Data kualitatif memberikan pemahaman mendalam tentang konteks, persepsi, dan pengalaman individu atau kelompok.

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 mendalam dan observasi langsung di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawali.

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020:114) Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diperoleh pada penelitian ini langsung dari di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Kawali.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020:115) Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini di peroleh dari perusahaan, buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

### **3.2.4 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2020:133) mengemukakan, “dalam analisis data

kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas”. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. *Data Collection* (Pengumpulan data)

Dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, observasi dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang telah diperoleh jumlahnya cukup banyak, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Penulis merangkum, memilah dan memilih hal-hal yang pokok yang dibuat dalam catatan kecil dan membuang data yang tidak penting.

3. *Data display* (penyajian data)

Menurut Sugiyono, (2020:137): “Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif”. Dengan penyajian data maka akan mempermudah kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. *Conclusion Drawing/verification* (Pengambilan Kesimpulan)

Setelah penyajian data langkah selanjutnya yang penulis lakukan adalah menarik kesimpulan berupa gambaran atau deskripsi dari objek penelitian.