

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

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

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

Berdiri pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau BNI didirikan oleh Margono Djojohadikusumo, yang merupakan satu dari anggota BPUPKI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946, sebelum akhirnya beroperasi sebagai bank komersial sejak tahun 1955. Uang Republik Indonesia atau ORI sebagai alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional.

BNI merupakan Bank BUMN pertama yang menjadi perusahaan publik setelah pada tahun 1996 mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya. BNI juga melakukan sejumlah aksi korporasi

seperti proses rekapitulasi oleh pemerintah pada tahun 1999, divestasi saham di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas pada 2010, hal tersebut dilakukan untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional.

Sekarang, 60% saham BNI dimiliki oleh pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% dimiliki oleh masyarakat. Saat ini BNI tercatat sebagai Bank Nasional terbesar ke-4 di Indonesia, hal ini dilihat dan dinilai dari total asset, total kredit, dan total dana pihak ketiga.

BNI menawarkan segala bentuk produk perbankan yang terbaik karena telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa dan hingga pensiun, bahkan pelaku usaha, dengan produknya yaitu berbagai jenis produk simpanan, fasilitas pinjaman (kredit) pada segmen korporasi, menengah, dan kecil.

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

#### **3.1.2.1 Visi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Menjadi lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

#### **3.1.2.2 Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

- 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 PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Budaya kerja BNI yaitu “PRINSIP 46” merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari:

#### **1. 4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI**

- 1) Profesionalisme
- 2) Integritas
- 3) Orientasi Pelanggan
- 4) Perbaikan Tiada Henti

#### **2. 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI**

- 1) Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
- 2) Jujur, Tulus dan Ikhlas.
- 3) Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab.
- 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**

#### **3.1.4.1 Logo PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**



*Sumber : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.*

**Gambar 3.1**  
**Logo BNI dari 2004 hingga sekarang**

#### **3.1.4.2 Makna Logo PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

Sejak berdirinya tahun 1946, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

##### **a) Penggunaan Huruf**

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.

b) Simbol 46

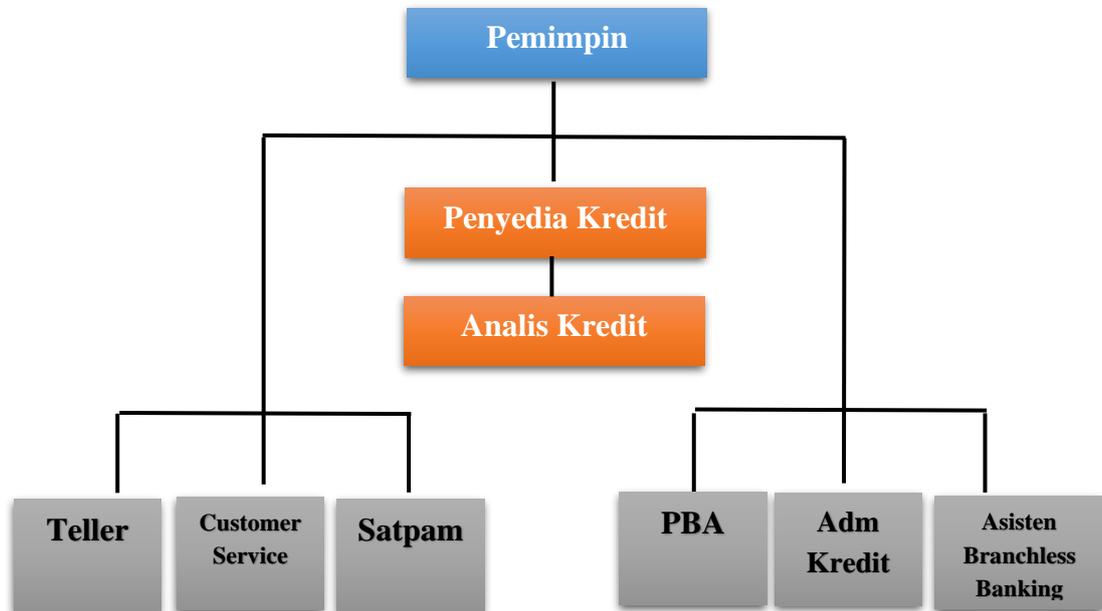
Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

c) Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain 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 Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran



*Sumber : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu  
Pangandaran*

#### **Bagan 3.1 Struktur Organisasi BNI KCP Pangandaran**

### 3.1.6 Deskripsi Jabatan di Bank Negara Indonesia KCP Pangandaran

Adapun deskripsi jabatan dari masing-masing bagian di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pangandaran :

#### 1. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

- Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank.
- Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank BNI sesuai kewenangan dan target yang telah ditentukan.

- Menyusun rencana bisnis untuk KCP dan memonitor pencapaiannya.
- Memeriksa laporan pengaduan nasabah.
- Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangannya, agar kualitas kegiatan operasional KCP berjalan sesuai standar.
- Melakukan evaluasi terhadap kualitas operasional KCP, dan melaporkan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja.
- Pemeriksaan dan pengkajian ulang hasil analisis kredit atas permohonan fasilitas kredit.
- Memberikan keputusan kredit sesuai kewenangan.
- Membimbing bawahan dalam memahami produk dan layanan bank.
- Membimbing dan mengatur bawahan dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pengarahan sesuai kebutuhan.
- Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

## 2. Penyedia Kredit

Tugas seorang Penyedia Kredit adalah sebagai berikut:

- Mengatur segala kegiatan penyelenggaraan dan pembiayaan kredit sector usaha yang produktif.
- Memberi penjelasan mengenai syarat-syarat dan prosedur kredit kepada calon debitur.
- Meneliti syarat-syarat dan menganalisa laporan yang disampaikan calon debitur tentang proyek usaha yang akan dibiayai sebagai dasar untuk menerima putusan dari Pimpinan.
- Melaksanakan administrasi lengkap untuk persiapan realitas kredit yang diberikan, sesuai kebijaksanaan atau putusan Pimpinan.
- Menyelenggarakan pembinaan dan pengawasan terhadap nasabah peminjam baik yang tergolong lancar, kurang lancar, diragukan atau macet.
- Melaksanakan penagihan pengembalian kredit bagi kredit yang tergolong kurang lancar, diragukan atau macet.

## 3. Analis Kredit

Tugas seorang Analis Kredit adalah sebagai berikut:

- Meneliti syarat-syarat yang diajukan debitur.
- Pemeriksaan dan penilaian ke tempat usaha debitur, proyek atau tempat lain yang ada kaitannya dengan usaha calon debitur, untuk memperoleh keyakinan bahwa usaha atau kegiatan debitur sesuai dengan laporannya.

- Melaksanakan analisis administrasi buku catatan usaha atas usaha debitur, sehingga teruji kebenarannya, pengumpulan data, baik data intern maupun data ekstern lainnya secara sistematis dan aman.
- Penyampaian dokumen hasil analisa kepada Kepala Bagian Kredit untuk mendapat pertimbangan dan putusan mengenai kredit tersebut.

#### 4. Administrasi Kredit

Tugas seorang Administrasi Kredit adalah sebagai berikut:

- Menerima, meneliti dan mencatat setiap permohonan kredit sesuai dengan pasar sasaran, KRD dan KND guna menjamin pinjaman yang sehat, menghasilkan dan menguntungkan.
- Menyiapkan dan mengisi formulir pengawasan/koordinasi ADK atas setiap permohonan kredit dalam rangka monitoring penyelesaian pemberian kredit oleh pejabat kredit lini.
- Menyiapkan perjanjian kredit dibawah tangan.
- Menyiapkan instruksi pencairan kredit untuk melaksanakan putusan kredit.
- Memeriksa kelengkapan dan keabsahan dokumen kredit yang akan dicairkan.

#### 5. Teller

- Melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan SOP Bank BNI.

- Melakukan *balancing* kas pada awal dan akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukaan dengan fisik uang yang ada.
- Melayani setoran pajak/penerimaan negara, *Western Union*, dan pelayanan jasa bank lainnya.
- Memeriksa keabsahan warkat atas permohonan *transfer*, setoran kliring dan jasa lainnya.
- Melayani transaksi penukaran valuta asing.
- Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
- Menerapkan aturan dan prosedur tentang *Anti Money Laundering* dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) serta melaporkan kepada pejabat berwenang jika terdapat transaksi yang diduga sebagai praktek pencucian uang dan pendanaan terorisme.

#### 6. *Customer Service*

- 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.
- Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.

- Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
- Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

#### 7. Satpam/*Security*

Berikut ini adalah tugas Satpam di bank:

- 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.
- Memberikan petunjuk dan arahan yang baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.
- Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian.

#### 8. PBA (*Personal Banking Assistant*)

PBA bertugas sebagai marketing dana pihak ketiga (*Marketing Funding*) dan jasa perbankan, tugasnya adalah sebagai berikut:

- Mencari nasabah agar mau untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut.
- Mempromosikan, memperkenalkan, dan memasarkan produk dan jasa dari bank tersebut untuk memperluas relasi bank itu sendiri.
- Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah bank tersebut.
- Mengajak nasabah untuk melakukan top up.
- Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual.
- Mem-follow up produk-produk yang dibeli nasabah.
- Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan.
- Memberikan pendekatan secara rutin supaya nasabah akan tetap loyal.

#### 9. *Assistant Branchless Banking*

- Melakukan pemasaran *Branchless Banking* BNI.
- Melakukan site visit dan *Due Diligence* kepada calon Agen46.
- Menyampaikan usulan mengenai pengajuan menjadi Agen46 kepada Pemimpin Cabang.
- Mendaftarkan calon agen melalui aplikasi Manajemen Agen.
- Melengkapi *marcomm* untuk Agen.

## **3.2 Metode Penelitian**

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

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif deskriptif, yaitu data yang digunakan merupakan jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul dari penelitian ini. Data kualitatif ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka.

Menurut Sutopo (2006:56) mengemukakan bahwa sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu, baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen tertentu. Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber datanya, dan keterangan yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara mendalam dan observasi di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.
2. Data sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, makalah, yang berhubungan dengan judul penelitian.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai, yaitu sebagai berikut :

a) Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Peneliti mewawancarai Pimpinan Kantor Cabang Pembantu dan petugas *Customer Service* di BNI KCP Pangandaran semasa kegiatan magang.

b) 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 Analisis Data

Penelitian menggunakan metode kualitatif dekriptif, di mana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata tertulis, baik dari hasil wawancara mendalam, studi pustaka, maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan prosedur penggunaan aplikasi *Mobile Banking* dalam meningkatkan pelayanan perbankan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Pangandaran. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan data

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

## 2. Penyajian data

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

## 3. Reduksi data

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