

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

Bank Negara Indonesia atau BNI merupakan sebuah institusi bank milik pemerintah, atau disebut perusahaan BUMN. Bank Negara Indonesia ini adalah bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia dan merupakan bank pertama yang didirikan di Indonesia. BNI didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 oleh RM Margono Djojohadikoesomo, dipersiapkan menjadi Bank sirkulasi batau Bank Sentral, dan mengedarkan alat pembayaran resmi pertama Oeang Republik Indonesia (ORI).

BNI merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Kantor pertama BNI yang kini menjadi Kantor Bank Indonesia, Jalan Senopati Yogyakarta. BNI dipersiapkan menjadi Bank Sirkulasi atau Bank Sentral dan mengedarkan alat pembayaran resmi pertama Oeang Republik Indonesia (ORI). Peresmian Bank Negara Indonesia dilakukan oleh wakil Presiden Mohammad Hatta pada tanggal 17 Agustus 1946 digedung De Javasche Bank, Yogyakarta. Tambang emas Tjokotok adalah nasabah pertama Bank BNI.

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, dan BNI Remittance. 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.

Debut pertama BNI sejak awal berdirinya dengan mengedarkan ORI (Oeang Republik Indonesia) yang merupakan alat pembayaran pertama yang resmi sejak tanggal 30 Oktober 1946. Hari tersebut sekarang diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sedangkan hari berdirinya BNI tanggal 5 Juli diperingati sebagai Hari Bank Nasional. Peran BNI sebagai bank sirkulasi atau bank sentral mulai dibatasi oleh Pemerintah seiring dengan penunjukan bank warisan Belanda De Javasche Bank sebagai Bank Sentral sejak tahun 1949.

Selanjutnya BNI diberikan hak sebagai bank devisa selain berperan sebagai bank pembangunan dengan memiliki akses transaksi langsung ke luar negeri. Status BNI kemudian berubah menjadi bank komersial milik pemerintah dengan penambahan modal yang dilakukan pada tahun 1955. Hal ini menjadikan pelayanan BNI berjalan semakin baik seiring dengan hadir-nya dukungan bagi sektor usaha nasional. Nama BNI atau Bank Negara Indonesia 1946 yang dipakai sebagai identitas bank secara resmi digunakan sejak akhir tahun 1968.

Namun dalam perkembangannya bank ini lebih dikenal sebagai 'BNI 46'.

Pada tahun 1988 perusahaan memutuskan untuk merubah nama panggilan menjadi 'Bank BNI' dengan alasan mudah diingat oleh nasabah. Sejak tahun 1992 status hukum Bank BNI berubah menjadi perusahaan terbuka. Hal ini sejalan dengan penggantian nama menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero). Perusahaan tak hanya berhenti sampai di sana saja, rencana untuk "go public" kemudian dapat terealisasi dengan melakukan penawaran umum perdana di pasar modal pada tahun 1996. Perusahaan terus menjaga komitmen dalam perbaikan kualitas kinerja di tengah perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial-budaya serta teknologi. Identitas baru perusahaan terus diperbaharui dengan menggunakan nama "BNI" dan mencantumkan tahun berdiri "46" dalam logo perusahaan sejak tahun 2004.

Dalam masa perjalanannya, BNI telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan pasar keuangan yang dinamis. Gerakan dinamis yang terjadi pada BNI mencerminkan gerak maju sebagai bank komersial negara yang berorientasi pada pasar. Kemampuan Bank Negara Indonesia dalam beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan social budaya serta teknologi di cerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa ke masa. Hal ini

menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap kualitas kerja perbankan secara terus menerus.

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

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

Dalam rangka menyikapi tugas pokok PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yaitu menjadi organisasi yang unggul dan bertahan dalam jangka waktu lama merupakan prinsip – prinsip yang diyakini baik dan benar dalam mencapai tujuan perusahaan yang menjadi landasan kebijakan dan aturan yang mengarahkan perilaku individu di dalam perusahaan, maka untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk mengacu kepada visinya yang merupakan pedoman ataupun arahan dalam pelaksanaan tugasnya, visi tersebut adalah

**“ Menjadi Lembaga Keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan”.**

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

Memaksimalkan keinginan – keinginan dari seluruh pihak yang berkepentingan terhadap Bank BNI yang meliputi:

- Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
- Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
- 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.

### **3.1.3 Statement Budaya Perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

Budaya Kerja BNI “PRINSIP 46” Merupakan tuntunan perilaku insan BNI, Terdiri dari:

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

1. Profesionalisme (*professionalism*)
2. Integritas (*integrity*)
3. Orientasi Pelanggan (*Customer Orientation*)
4. Perbaikan Tiada Henti (*continuous improvement*)

#### **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

Setiap Nilai Budaya Kerja Bank Negara Indonesia memiliki Perilaku Utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan BNI6 (enam) Perilaku Utama Insan BNI adalah :

**Tabel 1.2**  
**Budaya Perusahaan BNI**

<b>4 Nilai Budaya Kerja BNI</b>	<b>6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI</b>
Profesionalisme	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik</li> </ul>
Integritas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jujur, Tulus dan Ikhlas</li> <li>• Disiplin, konsisten dan Bertanggungjawab</li> </ul>
Orientasi Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis</li> </ul>
Perbaikan Tiada Henti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senantiasa Melakukan Penyempurnaan</li> <li>• Kreatif dan Inovatif</li> </ul>

Sumber : Bank Negara Indonesia, 2022

### 3.1.4 Logo dan Makna PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.



**Gambar 2.2**

#### **Logo Bank BNI**

Sumber: PT Bank BNI (Persero) Tbk.

Sebagaimana yang dikutip dari *indonesia.go.id*, 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.

#### **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.

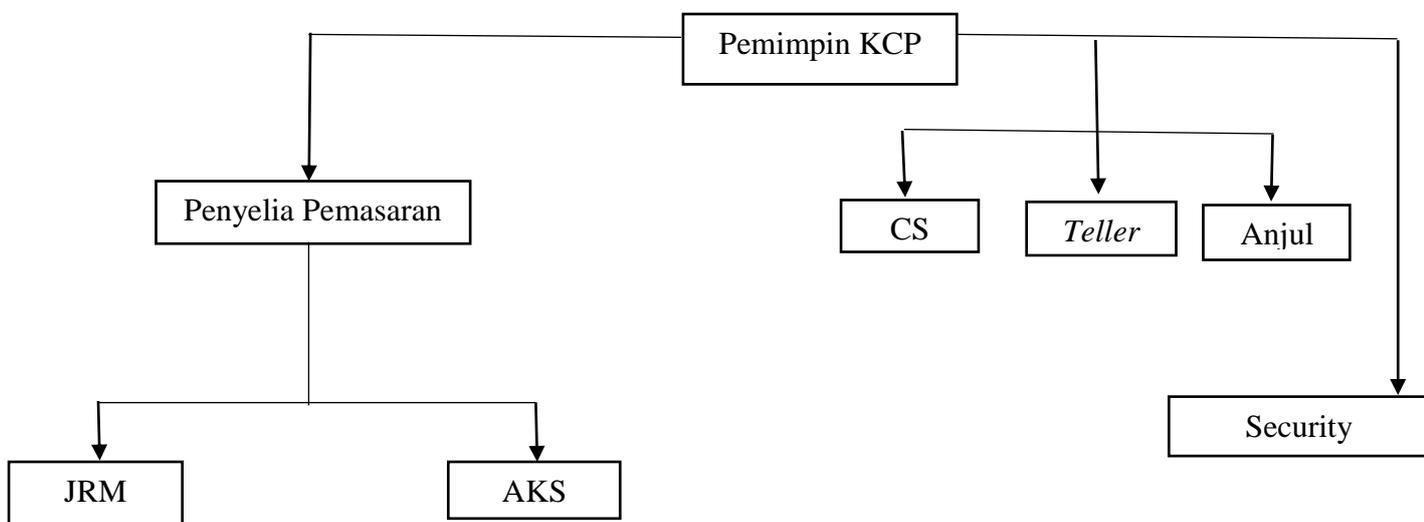
#### **Simbol 46**

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.

### 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.

#### 3.1.5 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.



**Gambar 2.3**  
**Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor**  
**Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.**

Sumber: PT Bank BNI (Persero) Tbk.

### **3.1.6 Job Description PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.**

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui bahwa PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya. dipimpin oleh seorang Pemimpin Cabang dan memiliki beberapa bawahan. Adapun tugas dan wewenang masing-masing jabatan tersebut adalah :

#### **1. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu**

Pertanggung jawab dan pelimpahan wewenang:

- a. Pimpinan cabang, melaksanakan tugas dan tanggung jawab kepada relasi.
- b. Dalam hal pimpinan cabang tidak berada ditempat atau halangan melakukan tugasnya, maka tugas dan tanggung jawabnya diambil oleh wakil pimpinan cabang/pimpinan seksi yang ditunjuk oleh pimpinan cabang.

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

- a. Memaksimalkan tingkat layanan dan profitabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan 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.
- d. Memfungsikan semua unit kerja di bawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- e. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja di bawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana dari rencana kerja yang telah ditetapkan.

## **2. Penyelia Pemasaran**

Penyelia atau yang biasa dikenal dalam dunia kerja adalah supervisor yang artinya jabatan dalam struktur perusahaan yang mempunyai kuasa dan wewenang untuk mengeluarkan perintah kepada rekan kerja bawahannya dibawah arahan jabatan atasannya. Dalam hal ini Penyedia Pemasaran adalah seseorang yang diberi kewenangan atau memiliki jabatan untuk mengawasi, mengarahkan suatu tata cara yang mengendalikan pelaksanaan tata cara lainnya, dapat disimpulkan dalam halnya perbankan ini penyedia pemasaran memiliki tugas diantaranya adalah:

- a. Menyelia langsung kegiatan pemasaran bisnis pada unit kerjanya.
- b. Mendukung berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*) dari kantor besar.

### **3. Junior Relationship Manager (JRM)**

Kegiatan dan wewenang yang dilakukan Junior Relationship Manager diantaranya:

- 1) Melakukan pemasaran/penyaluran produk Business Banking Kredit Usaha Rakyat (KUR) & Kredit Wira Usaha
- 2) Melakukan analisa perkreditan dan memastikan bahwa data/informasi yang disajikan telah lengkap & benar
- 3) Melaksanakan fungsi sebagai pengusul kredit sesuai dengan kewenangan serta kebijakan/prosedur/ketentuan yang berlaku
- 4) Melakukan pemantauan perjalanan kredit debitur

Bertanggung jawab atas pencapaian target ekspansi urusan ekonomi dan kualitas urusan ekonomi pada segmen kelolaannya.

### **4. Asisten Kredit Standar (AKS)**

Asisten kredit standar merupakan seseorang yang bertugas untuk memberi dukungan kepada manajer kredit, analis kredit dan anggota kredit departemen lain untuk melakukan aktivitas pemasaran, melakukan analisis kelayakan usaha, menyusun struktur fasilitas hingga menjaga kualitas produk kredit BNI.

Bagian kredit standar bank, biasanya juga akan bekerjasama dengan bagian penjualan (sales) untuk memastikan bahwa penjualan yang diperpanjang secara kredit hanya akan diberikan kepada klien yang membayar tepat waktu sekaligus layak diberi penawaran kredit.

- 1) Mengumpulkan laporan kredit
- 2) Mengumpulkan sejarah keuangan dan data lain
- 3) Menganalisis kredit
- 4) Membantu menjaga kualitas produk kredit
- 5) Memverifikasi informasi referensi kredit
- 6) Memberikan pelayanan kepada pelanggan
- 7) Menjalankan aktivitas pemasaran
- 8) Menyusun struktur fasilitas

#### **5. *Customer Service***

Layanan *customer service* adalah seorang nasabah yang akan mendapatkan banyak hal dalam kegiatan dalam perbankan. Khususnya yang berhubungan dengan pihak instansi bank itu sendiri. Penilaian dari nasabah akan bergantung terhadap layanan yang diberikan oleh bank melalui *customer service*. Tentu saja memiliki fungsi yang begitu besar, diantaranya:

- 1) Memberi layanan kepada pihak nasabah. Pelayanan disesuaikan dengan perusahaan atau instansi. Dalam hal ini karena di dalam instansi bank, maka layanan berupa rekening deposito, tabungan, dan lainnya yang berhubungan dengan keuangan. Tidak hanya sampai disitu saja, CS juga wajib paham dengan informasi detil layanan yang diberikan tadi.
- 2) Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah. Bukan hanya paham detail produk layanan saja. Seorang CS

juga mesti pandai dalam menemukan solusi permasalahan produk layanan yang dialami oleh nasabah.

- 3) Membuat berbagai jenis administrasi dalam bank. Sebagai contoh misalnya, seorang CS bank sebaiknya mampu untuk mencetak buku tabungan, giro atau produk lainnya. Segala administrasi yang berhubungan dengan produk harus bisa dilakukan oleh *customer service*.
- 4) Tugas lainnya ialah mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah. Tentu saja itu berhubungan erat dengan produk serta layanan pihak bank. Jadi nasabah tidak akan kesulitan, bisa mendapatkan produk layanan yang tepat sesuai dengan yang dibutuhkan.

Apa yang diberikan merupakan tugas secara umum. Untuk lebih detail lagi nantinya akan diberikan langsung oleh pihak bank BNI.

## **6. Teller**

Possisi seorang *Teller* di Bank BNI Merupakan peningkatan pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan penerimaan atau pembayaran uang tunai dengan memperhatikan unsur-unsur pengamanan. Dalam pelaksanaannya, sistem teller ditunjang oleh "sistem manual" dan "sistem komputer" yang menyebabkan pekerjaan teller semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat

dilakukan dalam waktu singkat, sebelum melakukan transaksi dengan nasabah.

**Pekerjaan Teller meliputi:**

- 1) Memeriksa identitas nasabah (petugas counter)
- 2) Meneliti keabsahan tanda tangan dan warkat (petugas specimen)
- 3) Mengesahkan tanda terima setoran dalam batas wewenang nya (pejabat - kas)
- 4) Membayar dan menerima uang tunai (kasir)
- 5) Menerima setoran warkat bank sendiri dan warkat bank lain (petugas- counter)
- 6) Mencatat penerimaan dan pengeluaran tunai dan non tunai.

**Spesifikasi Jabatan Teller di Bank BNI**

Profil pekerjaan seorang Teller di Bank BNI yang bertanggung jawab Langsung terhadap lalu lintas uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi. Jabatan - Jabatan dalam Sistem Teller terbagi sebagai berikut:

**Teller Kepala/Asisten Teller Kepala - Head Teller**

- 1) Membuka dan menutup main vault bersama pimpinan bank dan merahasiakan anak kunci atau kunci kombinasi serta menyimpannya.

- 2) Menyimpan dan mengeluarkan uang ke/dari dalam main vault.
- 3) Mengatur persediaan uang tunai dalam main vault jangan sampai melebihi overnight limit (terlalu likuid)
- 4) Memonitor persediaan uang tunai dalam cash box teller sesuai batas over night limit nya.
- 5) Memperhatikan kondisi fisik dan mental para teller. Menyetujui pembayaran dengan nilai nominal di atas pay out limit teller.
- 6) Mencatat setiap penerimaan atau pengeluaran uang kas pada main vault.
- 7) Mengatur dan memonitor posisi keuangan masing-masing teller, apakah cukup untuk melayani kebutuhan transaksi yang terjadi hari ini.
- 8) Mengambil alih masalah yang tidak dapat ditangani oleh para teller.
- 9) Melakukan penyetoran atau pengambilan dari bank Indonesia atau bank koresponden lainnya.
- 10) Membuat slip konsolidasi atas transaksi pada hari yang bersangkutan waktu slip tersebut dibukukan oleh bagian akuntansi.

**Teller**

- 1) Memelihara persediaan tunai dalam teller's box sesuai over night limit (batas toleransi menyimpan uang di cash box).
- 2) Meneliti setiap warkat yang diajukan oleh nasabah.
- 3) Memeriksa dan mencocokkan tanda tangan dalam warkat seperti cek/bilyet giro dengan kartu spesimen.
- 4) Menghubungi bagian giro untuk menanyakan saldo nasabah (earmark)
- 5) Menyetujui pembayaran sesuai dengan jumlah wewenang
- 6) Menerima setoran tunai atau dengan house check
- 7) Meneliti kebenaran pengisian setoran - setoran nasabah (jumlah yang tertulis pada warkat dengan nominal uang secara fisik)
- 8) Mencatat setiap penyetoran atau pengambilan dalam teller's
- 9) blotter.
- 10) Membuat daftar mutasi kas
- 11) Menyimpan dan merahasiakan kunci kombinasi teller's box
- 12) Menyortir dan mengepak uang tunai menurut nilai nominalnya serta menurut kondisi fisiknya

**7. Analis Penjualan**

Analis Penjualan adalah tenaga sales di BNI yg menangani dan mengelola nasabah pada segmen perorangan bukan institusi.

Tugasnya adalah menawarkan fasilitas kredit kepada calon debitur atau nasabah dan membantu proses pengajuan kredit.

## **8. Security**

- 1) Membantu informasi transaksi di ATM.
- 2) Mendatangi nasabah dan membantu bertransaksinya.
- 3) Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang kosong.
- 4) Mengantarkan payung untuk nasabah jika cuaca sedang hujan.
- 5) Membukakan pintu ketika nasabah datang.
- 6) Memberikan pertanyaan tentang tujuan nasabah.
- 7) Menjelaskan tentang cara melakukan transaksi kemana tujuannya
- 8) nasabah.
- 9) Mengarahkan nasabah ketempat transaksinya.
- 10) Menanyakan apa yang terjadi masalah nasabah.

### **3.1.7 Kegiatan Operasional PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.**

Untuk menunjang pelayanan operasional, Bank BNI menawarkan berbagai produk dan jasa. Produk dan jasa yang ditawarkan diantaranya:

Produk-produk yang ditawarkan diantaranya :

1. BNI Taplus, antara lain :
  - a) BNI Taplus Bisnis, adalah produk tabungan yang diperuntukan bagi pelaku usaha, baik perorangan maupun

non perorangan dengan dilengkapi fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.

- b) BNI Tappa, merupakan tabungan yang diperuntukan bagi pegawai atau anggota suatu perusahaan / lembaga / asosiasi / organisasi / profesi yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan serta kartu identitas pegawai atau anggota.
- c) BNI Taplus Muda, yaitu produk tabungan yang diperuntukan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan usia 35 tahun.
- d) BNI Taplus Muda Co-Brand, merupakan tabungan khusus yang diperuntukan bagi pelajar dan mahasiswa Perguruan Tinggi yang bekerja sama dengan BNI, berfungsi sebagai tabungan yang dapat digunakan untuk menabung juga bertransaksi dengan menggunakan kerti debit BNI maupun *e-channel* sekaligus dapat digunakan untuk pembayaran SPP maupun UKT.
- e) BNI Taplus Anak, adalah tabungan yang diperuntukan bagi anak usia 0 sampai dengan usia 17 tahun.
- f) BNI Taplus Anak Co-Brand, merupakan produk tabungan dengan desain khusus yang diberikan kepada para siswa dari sekolah yang bekerjasama dengan BNI dan bertujuan untuk

mengedukasi anak belajar menabung, serta berfungsi sebagai Kartu Debit/ATM dan Kartu Identitas Siswa.

- g) BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan guna mewujudkan tujuan masa depan.
  - 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.
2. BNI Haji, merupakan simpanan dalam bentuk tabungan untuk mewujudkan niat ibadah haji bagi nasabah.

Manfaat :

- Meringankan persiapan dana untuk menunaikan ibadah haji.
- Membantu perencanaan dana kebutuhan ibadah haji melalui fasilitas *Autodebet* (sistem setoran tetap) dengan jangka waktu dan jumlah setoran yang fleksibel dari rekening afiliasi BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis, BNI Giro Rupiah Perorangan.
- Kemudahan penyetoran dana ke rekening BNI Haji melalui seluruh Kantor Cabang BNI, fasilitas layanan BNI ATM, BNI SMS *Banking* dan Internet *Banking*.

3. BNI Dollar, yaitu simpanan mata uang asing (USD/SGD/AUD) yang memiliki nilai tukar yang lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi.
4. BNI SimPel (Simpanan Pelajar), adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTS, MA) atau sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia. Dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Manfaat :

- Memberi edukasi keuangan tentang produk tabungan.
  - Mendorong budaya gemar menabung.
  - Melatih pengelolaan keuangan sejak dini.
5. BNI TabunganKu, merupakan produk tabungan dari BNI untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara Bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
  6. BNI Deposito, merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan aman dengan tingkat suku bunga yang menarik.

Manfaat :

- Mendapatkan tingkat suku bunga kompetitif.
- Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.

- Dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (syarat dan ketentuan berlaku).
  - Tersedia dalam pilihan mata uang sesuai dengan kebutuhan, yaitu mata uang Rupiah atau Asing (USD, JPY, GBP, SGD, HKD, EUR, AUD).
  - Bunga dapat ditransfer ke rekening Tabungan, Giro atau menambah produk simpanan.
  - Pada saat jatuh tempo dapat diperpanjang secara otomatis (*Authomatic Roll Over / ARO*) atau tidak otomatis (Non ARO).
  - Tersedia dalam berbagai pilihan jangka waktu sesuai dengan kebutuhan yaitu 1, 3, 6, 12 atau 24 bulan.
7. BNI Simponi, adalah layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (DPLK BNI) sejak tahun 1994 berdasarkan Undang-Undang nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun. BNI Simponi bisa diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat apapun profesinya, baik pegawai negeri, pegawai swasta, pegawai BUMN/BUMD, dokter, notaris, konsultan, akuntan, pengacara, arsitek, pefagang, petani, buruh, mahasiswa dan lain sebagainya yang menginginkan kesejahteraan di masa purna tugas.

8. BNI KUR (Kredit Usaha Rakyat), merupakan fasilitas kredit dari Bank Negara Indonesia yang digunakan sebagai tambahan modal usaha produktif dalam bentuk Kredit Modal Kerja, atau juga nasabah dapat menggunakan fasilitas ini sebagai Kredit Investasi. Fasilitas kredit BNI KUR diberikan hingga maksimal Rp. 500 juta dengan jangka waktu pengembalian hingga 3 tahun untuk Kredit Modal Kerja 5 tahun untuk Kredit Investasi. Dengan berbagai manfaat yang diberikan, BNI KUR adalah adalah pilihan tepat bagi kesuksesan di masa depan. Keunggulan dari KUR adalah proses cepat, persyaratan mudah, suku bunga bersaing, jangka waktu pengembalian hingga 5 tahun, suku bunga rendah hanya 7% eff per tahun.
9. Kredit BWU (BNI Wirausaha), bagi pengusaha yang memerlukan kredit investasi maupun kredit modal kerja yang fleksibel untuk mengembangkan usaha BNI Wirausaha mendukung usaha lewat pemberian kredit usaha produktif kepada perorangan maupun badan hukum, yang meliputi seluruh sector ekonomi yang layak dibiayai. Fasilitas kredit BNI Wirausaha Rp. 50 juta hingga 1 Milyar. Keunggulan dari BWU adalah proses cepat, persyaratan yang mudah, jangka waktu kredit Panjang hingga 10 tahun, suku bunga kompetitif, pembayaran angsuran fleksibel, batas kredit maksimal hingga 1 milyar.

Jasa-jasa yang ditawarkan BNI diantaranya :

1. *Safe Deposit Box*, kini bisa menikmati waktu dengan tenang tanpa memikirkan barang berharga atau dokumen seperti perhiasan, logam mulia, saham, obligasi, surat berharga, sertifikat atau barang-barang yang tidak ternilai harganya karena BNI menyediakan sarana *Safe Deposit Box* (SDB) dalam jangka waktu tertentu atau sesuai dengan permintaan pelanggan dengan keamanan dan perlindungan yang maksimal.
2. BNI Voucher Multiguna, adalah rupiah *Travellers Cheque* sebagai pengganti uang tunai yang praktis, terutama bagi para wisatawan, pengusaha, pedagang dan professional yang sering melakukan perjalanan.
3. BNI Inkaso, merupakan layanan untuk menagih pembayaran atau surat/dokumen berharga kepada pihak ketiga di tempat atau kota lain di dalam negeri. Surat/dokumen berharga yang dapat diinkasokan adalah wesel/draft, cek bilyet giro, kwitansi dan hadiah undian.
4. BNI SKB (Surat Keterangan Bank), Pelayanan SKB diberikan untuk nasabah perorangan atau badan hukum. SKB yang berupa keterangan secara tertulis ini diberikan kepada nasabahnya untuk suatu keperluan dan bersifat tidak mengikat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan.

5. BNI *Traveller's Cheque*, adalah penyediaan cek sebagai alat pembayaran yang sangat aman bagi nasabah yang melakukan perjalanan ke luar negeri. Penguangan TC atas dasar kurs beli yang berlaku pada bank setempat dengan cara yang sangat mudah. TC yang tersedia di cabang BNI adalah TC yang diterbitkan oleh koresponden luar negeri seperti Citibank.
6. Uang Kertas Asing, uang kertas asing merupakan alat pembayaran yang sah dinegara penerbitnya. Uang kertas asing yang dapat diperjualbelikan adalah yang mempunyai catatan kurs resmi Bank Indonesia.

## **3.2 Metode Penelitian**

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

#### **1. Jenis Data**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, yang mana metode ini menitik beratkan pada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan dan data-data yang di butuhkan berupa informasi yang tidak perlu dikuantifikasikan. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data yang deskriptif yang bersumber dari tulisan, lisan atau ungkapan tingkah laku. Metode kualitatif lebih menekankan pada kualitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisisioner melainkan dari wawancara, observasi langsung dan dokumen terkait.

Penelitian ini difokuskan dalam kegiatan internal atas prosedur pemberian dan pancairan deposito PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura Tasikmalaya. Fokus penelitiannya adalah untuk membuat seperti apa penerapan pengendalian internal tersebut dalam usaha mendukung nasabah untuk mendapat bunga yang relatif kompetitif dibandingkan dengan tabungan biasa.

## **2. Sumber Data**

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a) Data Primer**

Data primer merupakan sumber data langsung (tidak melalui perantara) untuk menjawab pertanyaan kepada pengumpul data baik individu maupun kelompok. Data primer secara khusus dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data tersebut dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer.

### **b) Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang langsung diberikan kepada pengumpul data (melalui perantara) misal lewat orang lain atau dokumen. Data sekunder itu berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip atau dokumenter.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utamanya untuk mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara Mendalam / *Depth Interview*

Menurut Yusuf Muri (2017:372) wawancara adalah proses antara pewawancara (*interviewer*) dengan yang diwawancarai (*interview*) melalui komunikasi langsung atau dapat juga dikatakan sebagai proses percakapan tatap muka (*face to face*) antara *interviewer* dengan *interview* dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu aspek yang dinilai dan telah dirancang sebelumnya.

Peneliti mewawancarai petugas *Customer Service* dan Staff lain yang berkaitan dengan penelitian Tugas Akhir di BNI Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya..

#### 2. Observasi

Menurut Arikunto dan Imam Gunawan (2013: 143) menyatakan bahwa observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan peneliti secara teliti, serta pencatatan yang sistematis supaya hasil pengumpulan data yang diperoleh akan lebih banyak, informatif, lengkap dan akurat dengan demikian data yang ditulis lebih terpercaya.

Observasi dilakukan oleh peneliti di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya. untuk mengetahui pembukaan dan pencairan produk deposito.

### 3. Studi Pustaka

Menurut Yusuf Muri (2017:43) mengemukakan bahwa studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik peneliti, langkah selanjutnya yaitu melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

Dalam pencarian teori, peneliti mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari: buku, jurnal, majalah, hasil-hasil penelitian dan sumber -sumber lainnya yang sesuai.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Yusuf Muri (2017:328) yaitu peneliti kualitatif ingin mendeskripsikan atau memberikan suatu fenomena apa adanya atau menggambarkan symbol atau tanda yang ditelitinya sesuai dengan yang sesungguhnya dan dalam konteksnya, tidak boleh digiring oleh ilmu atau teori yang dimilikinya dalam fenomena tersebut. Apabila kata itu terjadi, berarti peneliti mencari tafsiran atau makna menurut dirinya sendiri sesuai ilmu yang dimilikinya bukan dari pandangan subjek yang diteliti sesuai dengan fenomena.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, di mana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata tertulis, baik dari hasil wawancara mendalam, studi Pustaka, dan observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan Prosedur Pembukaan dan Pencairan Poduk Deposito pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya.. Proses analisis data yang dilakukan penelitian ini menggunakan tiga Langkah yaitu:

### **1. Pengumpulan data**

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

### **2. Reduksi Data**

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Observasi dan dokumentasi akan dipilih dan difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan pembukaan dan pencairan deposito PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singaparna Tasikmalaya..

### **3. Penyajian Data**

Pada tahap penyajian data penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Untuk penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang dipahami tersebut. Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di lapangan.

#### **4. Penarikan Kesimpulan**

Langkah terakhir dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap-tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan data dapat menjawab pada bagian rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang diteliti.